

La atención de calidad en el servicio prestado por el consultorio Pro-Dent en el cantón Santa Lucía

The quality of service provided by the Pro-Dent office in the Santa Lucía canton

Ashly Ariana Franco Franco ¹[0009-0009-5786-6474], Edmundo Gonzalo Bonilla Pulgar ¹[0000-0002-6454-1039]

¹ Universidad Nacional de Chimborazo. Facultad de Ciencias de la Salud. Riobamba, Ecuador.

ashly.franco@unach.edu.ec gebonilla@unach.edu.ec

CITA EN APA:

Franco Franco, A. A., & Bonilla Pulgar, E. G. (2025). La atención de calidad en el servicio prestado por el consultorio Pro-Dent en el cantón Santa Lucía. *Tesla Revista Científica*, 5(2). <https://doi.org/10.55204/trc.v5i2.e538>

Recibido: 2025-04-06

Aceptado: 2025-06-22

Publicado: 2025-10-14

TESLA

Revista Científica
ISSN: 2796-9320



Los contenidos de este artículo están bajo una licencia de Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Los autores conservan los derechos morales y patrimoniales de sus obras.

The contents of this article are under a Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) license. The authors retain the moral and patrimonial rights of their works.

Resumen. Calidad en atención odontológica es clave para garantizar satisfacción y bienestar del paciente, ya que implica no solo competencia técnica, también empatía, comunicación y confianza en el personal de salud. Los objetivos de esta investigación se basan en determinar la calidad del servicio odontológico del consultorio Pro-Dent, en el cantón Santa Lucía, identificando factores que influyen en la percepción de los usuarios y su nivel de satisfacción. Este estudio es descriptivo y transversal entre octubre a diciembre en el participaron usuarios mayores de 18 años que asistieron voluntariamente al consultorio, se aplicó cuestionarios mediante Microsoft Forms, cuyos datos recopilados fueron analizados con Microsoft Excel, respetando principios éticos y de confidencialidad. La mayoría de los usuarios se mostraron satisfechos con el servicio recibido, destacando el trato del personal, la disponibilidad de insumos y la explicación de procedimientos; sin embargo, algunos sugirieron ampliar el horario de atención y mejorar la comunicación verbal. Se concluye que la percepción de calidad está influida por factores como el respeto, la empatía y la infraestructura. Evaluaciones periódicas y estrategias de mejora continua son necesarias para asegurar una atención odontológica de calidad que responda a las expectativas del usuario.

Palabras Clave: Calidad en el servicio, satisfacción del usuario, seguridad, odontología.

Abstract: Quality in dental care is key to ensuring patient satisfaction and well-being, as it involves not only technical competence but also empathy, communication, and trust in healthcare personnel. The objectives of this research are to determine the quality of dental service at the Pro-Dent office in the Santa Lucía canton, identifying factors that influence user perceptions and satisfaction. This descriptive and cross-sectional study was conducted between October and December. Users over 18 years of age voluntarily attended the office. Questionnaires were administered using Microsoft Forms, and the data collected was analyzed with Microsoft Excel, respecting ethical and confidentiality principles. The majority of users were satisfied with the service they received, highlighting the staff's treatment, the availability of supplies, and the explanation of procedures; however, some suggested extending opening hours and improving verbal communication. It is concluded that the perception of quality is influenced by factors such as respect, empathy, and infrastructure. Periodic evaluations and continuous improvement strategies are necessary to ensure quality dental care that meets user expectations.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, safety, dentistry.

1 INTRODUCCIÓN

El problema de investigación radica en cómo los aspectos relacionados con la calidad en la atención afectan la experiencia del paciente en el consultorio Pro-Dent. Dado que la percepción de calidad de los pacientes no solo está vinculada con la eficacia de los tratamientos, sino también con la interacción humana, la comunicación y la gestión administrativa, es crucial entender cómo estos factores se combinan para influir en la satisfacción general y la fidelización del paciente.

La investigación busca entender cómo diferentes factores, como la actitud del personal, los tiempos de espera, la eficacia del tratamiento y el trato, influyen en la percepción de calidad y la satisfacción del paciente. Además, se conecta con estudios previos que destacan dimensiones de la calidad como fiabilidad, seguridad y empatía, fundamentales para la satisfacción de los usuarios.

Como objetivo general de este artículo es determinar la calidad de atención en el servicio que presta el consultorio Pro-Dent en el cantón Santa Lucía, acompañado de objetivos específicos como determinar los factores asociados a la calidad de servicio en la atención odontológica de usuarios que acuden a la consulta, identificar la correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario y establecer estrategias orientadas en la satisfacción de los usuarios que acuden al centro odontológico.

La calidad en la prestación de los servicios de salud es un componente fundamental para garantizar la satisfacción y el bienestar de los pacientes. En el contexto odontológico, esta atención no solo implica la correcta realización de los tratamientos, sino también el compromiso con la comodidad, el respeto y la confianza del paciente. (1)

Ramírez (2021) se basa en estas dimensiones para brindar atención adecuada: Fiabilidad se trata en brindar el servicio prometido que sea de manera correcta desde el inicio; de forma confiable, segura y cuidadosa evidenciándose en la atención del servicio que se brinda. La capacidad de respuesta es la actitud que se muestra para ayudar al usuario y brindar un servicio con gran rapidez. (2)

Seguridad se toma de referencia la actitud de atención, el conocimiento que proyecte el personal y la capacidad que tiene de poder generar confort, credibilidad, confianza, integridad, honestidad y privacidad, incluyendo la explicación del servicio que recibirá.

Y la empatía esta se refiere a la manera que el personal pueda entender, comunicar y conocer al cliente sus necesidades, junto a su dedicación en no tener prisa mostrando calidad de tiempo. (3)

Actualmente, se observan a los consultorios o clínicas dentales como empresas, por lo cual los profesionales odontólogos deben brindar servicios de calidad, deben ir actualizándose en cada uno de los procedimientos que estos ofertan. Sobre todo, siguiendo cada uno de los protocolos de seguridad con el fin de evitar la propagación de enfermedades presentes, ya que la cavidad bucal es la puerta de nuevas enfermedades. (4)

Por ende, la satisfacción del paciente u usuario debe ser un objetivo irrenunciable para cualquier responsable de los servicios sanitarios y en una medida de la calidad de sus intervenciones. Su grado se obtiene de la concurrencia del binomio expectativas-calidad percibida; el método más utilizado para su medida son las encuestas de opinión, que permiten detectar aspectos susceptibles de mejora, insuficiencias o disconformidades. (5) Los factores que influyen en la satisfacción son individuales en los cuales están los sociales, económicos, la conducta y concepción del entorno familiar, accesibilidad geográfica, comunicación interpersonal, resolución de problemas. (6)

La calidad en la atención odontológica es esencial para garantizar la salud bucal y la satisfacción de los pacientes con el fin de mantener una adecuada calidad de vida. El estudio sobre la calidad del servicio en el consultorio Pro-Dent en el cantón Santa Lucía es relevante en los aspectos teóricos y prácticos, ya que la calidad de la atención no solo depende de los aspectos técnicos, sino también de factores como la interacción humana, el ambiente y la percepción de los usuarios. Estos factores influyen en la experiencia, su disposición para regresar o recomendar el servicio, mejorando o afectando la reputación y el crecimiento del consultorio.

Según Lamata los servicios odontológicos se clasifican en acciones preventivas, curativas y de rehabilitación, aunque actualmente hay una gran demanda de procedimientos estéticos como aclaramientos, carillas, despigmentaciones (7). Por eso el consultorio Pro-Dent que tiene alrededor de 4 años funcionando en el Cantón trata de brindar la gran mayoría de tratamientos sobre todo lo estético, ya que es por lo cual acuden actualmente los usuarios a las consultas y es lo que lo que más competencia se tiene entre consultas y profesionales.

Actualmente, cuenta con un equipo de profesionales desde odontólogos generales como especialistas desde ortodoncistas y endodoncistas que brindan sus servicios según amerite el caso, lo cual permite ofrecer una atención integral y especializada a los usuarios, con respecto al trato se distinguen por ser empáticos, respetuosos, una comunicación efectiva, escucha activa y la explicación de cada uno de los tratamientos ofrecidos, lo cual contribuye a que se genere un ambiente de confianza, reduciendo la ansiedad o el miedo que le produce la odontología en ciertos pacientes.

La salud bucal se define como la ausencia de enfermedades estomatopatológicas, entiéndanse como caries, enfermedad periodontal, patologías orales, maloclusiones, entre otras. Las cuales ocasionan un gran malestar en el diario vivir de las personas, ya sea por el dolor, dificultad para dormir, interferencia en relaciones personales y labores, por lo que obstaculiza en la fonación y pronunciación de las palabras provocando que su autoestima se vea afectado. (8)

La World Health Organization indica que la salud bucal es de gran importancia para todas las personas, ya que, al tener una buena higiene bucal previene la presencia de enfermedades como la caries dental. La cavidad bucal es la puerta a posible nuevas enfermedades si no se lleva el cuidado necesario sobre todo si no acuden a controles rutinarios no podrían detectar ciertas enfermedades a tiempo, es decir, una buena salud bucal contribuye a que haya también una buena salud total. (9)

Se recomienda fomentar estrategias preventivas de manera intensiva con el fin de evitar el desarrollo de enfermedades, poner en práctica un buen diagnóstico tanto preventivo como de rehabilitación, fomentar una comunicación asertiva que sea respetuosa entre el profesional y los usuarios, implementar el uso de la historia clínica y el consentimiento informado con su correcto llenado, determinar un plan de tratamiento con bases éticas y científicas. (10)

2. METODOLOGÍA O MATERIALES Y METODOS

2.1 Enfoque de la investigación

El presente trabajo de investigación se enmarca en un enfoque cuantitativo con alcance descriptivo y de corte transversal, ya que busca identificar y analizar las percepciones de los usuarios respecto a la calidad del servicio odontológico ofrecido por el consultorio Pro-Dent, ubicado en el cantón Santa Lucía, provincia del Guayas. Este enfoque permitió obtener datos objetivos a través de la aplicación de encuestas, describiendo los factores asociados a la calidad de atención sin intervenir en el entorno ni manipular

variables. De esta manera, se logró establecer la relación entre los diferentes componentes del servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes durante un periodo específico.

2.2 Unidades de análisis

Las unidades de análisis estuvieron conformadas por 44 pacientes que acudieron al consultorio odontológico Pro-Dent durante el periodo de octubre a diciembre de 2024, seleccionados de forma intencional por su experiencia directa con los servicios brindados. Se consideró la participación de usuarios de diferentes con mayoría de edad sin distinción de género, con el fin de obtener una visión representativa y variada de las percepciones sobre la atención odontológica. Estos participantes aportaron información valiosa sobre factores como el respeto, la empatía, la comunicación, el confort, el tiempo de espera, la actitud del personal y la eficacia del tratamiento recibido.

2.3 Técnicas de recolección

Para la obtención de los datos se implementó una encuesta digital elaborada mediante la plataforma Microsoft Forms. El instrumento estuvo compuesto por preguntas cerradas con opciones de respuesta tipo escala Likert, orientadas a medir la satisfacción del usuario en dimensiones como empatía, fiabilidad, tangibilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Además, se incluyeron preguntas abiertas que permitieron a los pacientes expresar sus opiniones, sugerencias y experiencias personales relacionadas con el servicio recibido.

Durante la aplicación del instrumento se respetaron los principios éticos de confidencialidad, anonimato y consentimiento informado, garantizando la participación voluntaria de los usuarios.

2.4 Procesamiento y análisis de la información

Los datos obtenidos fueron procesados y analizados utilizando el programa Microsoft Excel. Se aplicaron métodos de estadística descriptiva, calculando frecuencias, porcentajes, promedios y representaciones gráficas que permitieron identificar los niveles de satisfacción y las dimensiones de mayor relevancia para los usuarios. La información cualitativa proveniente de las preguntas abiertas fue analizada mediante una categorización temática, que posibilitó identificar patrones, opiniones recurrentes y áreas específicas de mejora.

Finalmente, los resultados fueron interpretados a la luz de los objetivos de investigación y comparados con estudios previos sobre calidad del servicio odontológico, lo que permitió formular recomendaciones y estrategias orientadas al fortalecimiento de la atención y satisfacción del usuario en el consultorio Pro-Dent.

Tabla 1: Esquema metodológico de la investigación

| Componente | Descripción |
|---|--|
| Enfoque de la investigación | Enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal, orientado a analizar la percepción de los usuarios sobre la calidad del servicio odontológico brindado por el consultorio Pro-Dent en el cantón Santa Lucía |
| Unidades de análisis | Pacientes mayores de 18 años que recibieron atención en el consultorio Pro-Dent entre octubre y diciembre de 2024. Se incluyeron participantes voluntarios que completaron su atención; se excluyeron menores de edad y pacientes que no finalizaron su tratamiento o con condiciones que afecten su percepción. |
| Técnicas de recolección | Se aplicó una encuesta digital elaborada en Microsoft Forms, con preguntas cerradas (escala Likert) para medir niveles de satisfacción y preguntas abiertas para recoger opiniones y sugerencias. Se respetaron principios de confidencialidad, anonimato. |
| Procesamiento y análisis de la información | Los datos fueron procesados en Microsoft Excel utilizando estadística descriptiva (frecuencias, porcentajes y promedios). La información cualitativa se analizó por categorización temática, identificando patrones y áreas de mejora. Los resultados se interpretaron según los objetivos y estudios previos. |

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

3.1 Resultados:

Los resultados que se observan a continuación reflejan una valoración positiva en las diferentes dimensiones de calidad. La dimensión de capacidad de respuesta se obtuvo la más alta calificación, seguido por la tangibilidad, en la empatía y en la fiabilidad se obtuvo el mismo porcentaje y por último la seguridad. Si bien se obtuvo en gran porcentaje una respuesta positiva igual se sugiere mejorar para brindar una atención de calidad que satisfaga completamente al usuario.

Tabla 1. Dimensión empatía

| Nº | Pregunta | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|----|--|-----------------------|------------|------------|
| 1 | El personal del consultorio comprende realmente las necesidades y problemas de los usuarios. | Totalmente desacuerdo | 2 | 4.8% |
| | | Algo desacuerdo | 0 | 0% |
| | | Neutral | 2 | 4.8% |
| | | Algo de acuerdo | 6 | 14.3% |
| | | Totalmente de acuerdo | 33 | 76.2% |
| 2 | El personal del consultorio brinda a los usuarios la atención y cortesía necesaria. | Totalmente desacuerdo | 3 | 7.3% |
| | | Algo desacuerdo | 0 | 0% |
| | | Neutral | 1 | 2.4% |
| | | Algo de acuerdo | 3 | 7.3% |
| | | Totalmente de acuerdo | 35 | 82.9% |

| | | | | |
|---|---|---------------------|----|-----|
| 3 | ¿Cuánto tiempo de espera tiene el paciente hasta ser atendido en el establecimiento de salud? | Menos de 30 minutos | 34 | 77% |
| | | Menos de 60 minutos | 10 | 23% |
| | | De 60 a 120 minutos | 0 | 0% |
| | | Más de 120 minutos | 0 | 0% |

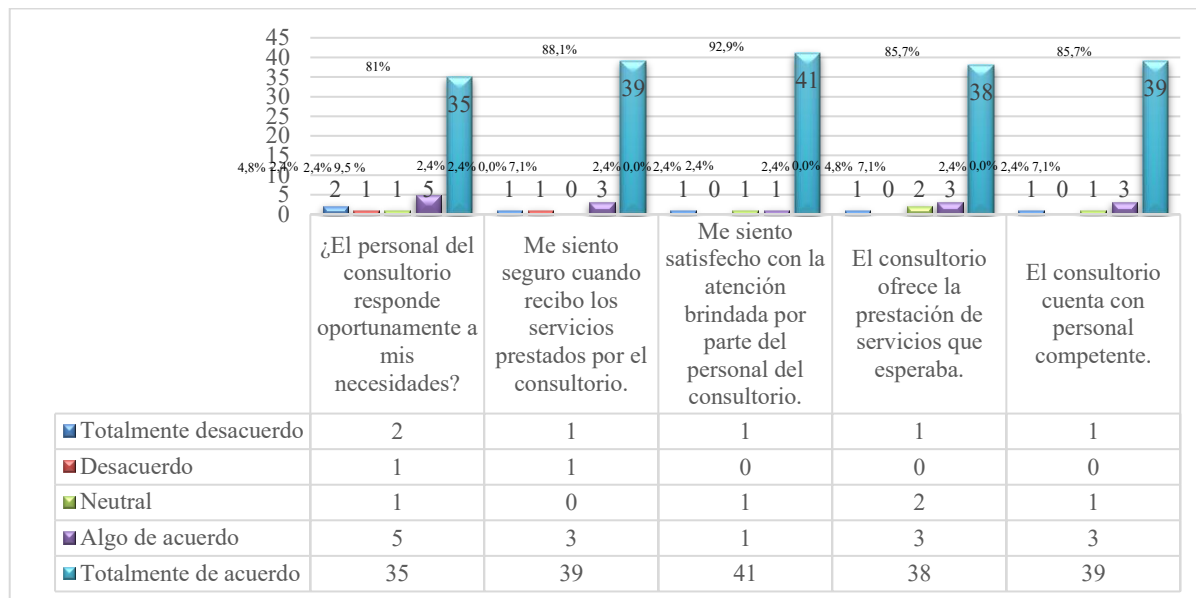


Gráfico 1. Dimensión Capacidad de respuesta

Tabla 3. Dimensión Tangibilidad

| Nº | Pregunta | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|----|--|-----------------------|------------|------------|
| 1 | El consultorio se encuentra bien equipado | Totalmente desacuerdo | 2 | 4.7% |
| | | Algo desacuerdo | 1 | 2.3% |
| | | Neutral | 1 | 2.3% |
| | | Algo de acuerdo | 7 | 16.3% |
| | | Totalmente de acuerdo | 33 | 74.4% |
| 2 | El personal del consultorio se encuentra bien uniformado | Totalmente desacuerdo | 1 | 2.3% |
| | | Algo desacuerdo | 0 | 0% |
| | | Neutral | 2 | 4.7% |
| | | Algo de acuerdo | 1 | 2.3% |
| | | Totalmente de acuerdo | 40 | 90.7% |
| 3 | El consultorio cuenta con un buen ambiente laboral | Totalmente desacuerdo | 1 | 2.3% |
| | | Algo desacuerdo | 0 | 0% |
| | | Neutral | 2 | 4.7% |
| | | Algo de acuerdo | 2 | 7% |
| | | Totalmente de acuerdo | 39 | 86% |
| 4 | El consultorio cuenta con las instalaciones físicas necesarias para la prestación de servicios de calidad. | Totalmente desacuerdo | 1 | 2.3% |
| | | Algo desacuerdo | 0 | 0% |
| | | Neutral | 2 | 4.7% |
| | | Algo de acuerdo | 3 | 7% |
| | | Totalmente de acuerdo | 38 | 86% |

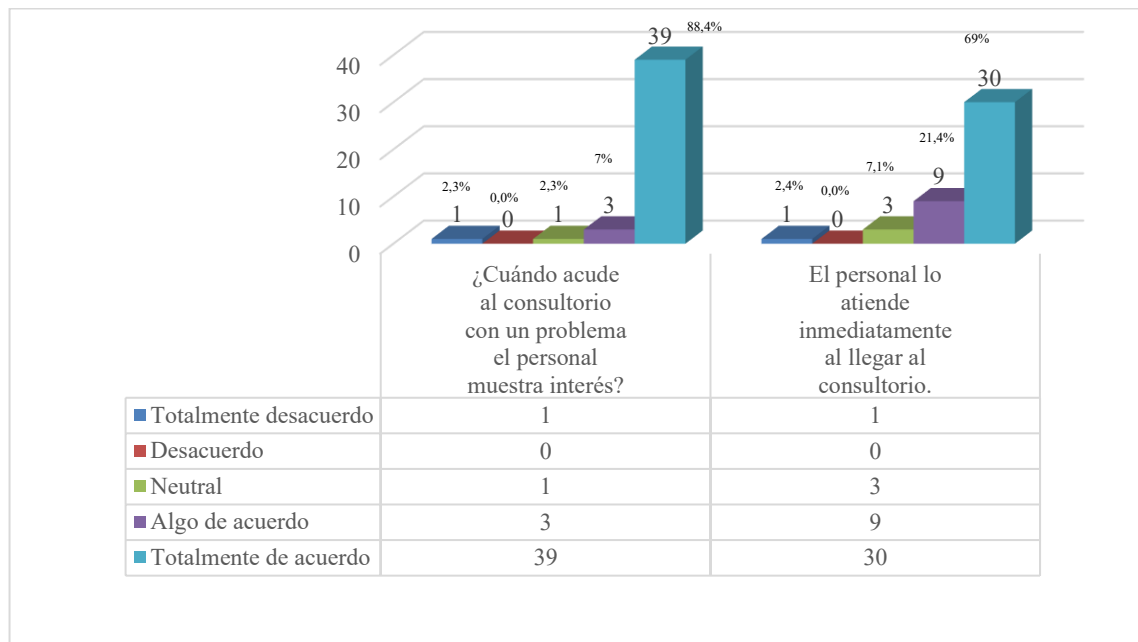


Gráfico 2. Dimensión Fiabilidad

Tabla 5. Dimensión Seguridad

| Nº | Pregunta | Respuesta | Frecuencia | Porcentaje |
|----|---|-----------------------|------------|------------|
| 1 | El consultorio se encuentra en un ambiente sano y seguro | Totalmente desacuerdo | 5 | 11.9% |
| | | Algo desacuerdo | 0 | 0% |
| | | Neutral | 3 | 7.1% |
| | | Algo de acuerdo | 2 | 7.1% |
| | | Totalmente de acuerdo | 34 | 73.8% |
| 2 | Obtengo un grado máximo de satisfacción siempre que recibo tratamiento. | Totalmente desacuerdo | 4 | 9.5% |
| | | Algo desacuerdo | 2 | 4.8% |
| | | Neutral | 2 | 4.8% |
| | | Algo de acuerdo | 3 | 7.1% |
| | | Totalmente de acuerdo | 33 | 73.8% |
| 3 | ¿Se siente seguro con respecto a la seguridad que presta el consultorio? | Totalmente desacuerdo | 5 | 11.9% |
| | | Algo desacuerdo | 1 | 2.4% |
| | | Neutral | 1 | 2.4% |
| | | Algo de acuerdo | 3 | 9.5% |
| | | Totalmente de acuerdo | 34 | 73.8% |
| 4 | Confío en los servicios prestados por el personal encargado del consultorio | Totalmente desacuerdo | 4 | 12.2% |
| | | Algo desacuerdo | 0 | 0% |
| | | Neutral | 2 | 4.9% |
| | | Algo de acuerdo | 4 | 9.8% |
| | | Totalmente de acuerdo | 33 | 73.2% |

¿Qué horario de atención propone usted que debe implementar el establecimiento de salud?

Con base a las respuestas obtenidas se puede conocer que la mayoría de los usuarios están satisfechos con el horario de atención establecidos, pero cierta parte piden que cambien el horario que se empiece a atender un poco más temprano y cerrar una hora más tarde a la establecida, como también piden

que se atiendan los domingos. Ya que sus horarios de trabajo no suelen coincidir con el horario de atención, por lo cual les toca a veces ir a otras consultas que los atiendan, por lo que llegan a la hora que se está cerrando o suelen tener libre los domingos, pero ese día no labora el consultorio

¿Usted cree que el consultorio cuenta con los implementos necesarios para cada uno de los tratamientos como las restauraciones (calces), extracciones, profilaxis (limpieza profunda)?

En esta pregunta todos respondieron que según el criterio de ellos el consultorio cuenta con todos los implementos y materiales necesarios para cada uno de los procedimientos ofertados.

¿Qué recomienda que debiera mejorar tanto el personal como el consultorio para brindar una buena atención y que usted se sienta seguro?

Según las respuestas obtenidas la gran mayoría de los usuarios que participaron en la encuesta indican que la atención brindada con respecto a los procedimientos y el trato les parece bien, sugieren que siga así la atención que solo aumenten un poco más el tono de voz, también sugieren el incremento de horas de trabajo, bebidas, y otros usuarios indican que no tienen ninguna sugerencia que el trato y la atención les parece bien.

El estudio titulado "Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador" mediante encuestas donde identifiqué las dimensiones de calidad arrojando un resultado del 86,3 % entre hombres y mujeres están satisfechos con los servicios prestados, lo cual muestra una similitud con el estudio presente que tiene una respuesta positiva de parte de las personas encuestadas. (11)

3.2 Discusiones:

La calidad de atención en los consultorios odontológicos hoy en día es un tema que se debe mostrar mucho interés, ya que se habla tanto del trato brindado por el personal de salud como también la calidad de servicio que ofertan. Por lo general hay consultorios que más le interesan los ingresos económicos que el bienestar y la comodidad del usuario, por eso es de gran ayuda realizar encuestas con el fin de conocer las opiniones de los usuarios para ir mejorando.

Según González & Palma (2019) la satisfacción del usuario y la calidad del servicio se basa según el trato amable recibido por parte del personal cuando acuden a la consulta odontológica, también el tiempo de espera y como le explican cada uno de los procedimientos a realizarse, teniendo en cuenta la ausencia del dolor y que tan a gusto queda con el trabajo realizado, teniendo como objetivo principal el cuidado de la salud oral inculcándole cultura de la higiene bucal a cada uno de los usuarios. (12)

Al analizar los datos obtenidos se observó que la mayoría de los pacientes se encuentran satisfechos y a gusto con los servicios brindados y el trato que le dan el personal de salud, como lo indica García Ordoñez et al. (2021) en su estudio que existe un vínculo entre el nivel del servicio odontológico con lo que los pacientes esperan recibir; lo cual, indica que es primordial desarrollar e implementar acciones específicas con el objetivo de brindar una mayor satisfacción al usuario cumpliendo con sus necesidades. (13)

El estudio realizado por Hurel & Cabrera (2023) muestra que el 75 % de los usuarios se encontró insatisfecho con la atención brindada en el centro de salud, lo cual indica una asociación tanto a la exceptivas y la percepción del personal. A gran diferencia del presente estudio, pero llegando a la misma conclusión que se debe corregir las falencias con el fin de ir siempre mejorando la calidad de servicios brindados. (14)

Tomando de referencia varios estudios en una de las unidades con servicio odontológicos en Nuevo León de México en 2019 tuvo un resultado positivo 90 % refirió recibir un trato amable. 67,5 % explicación del tratamiento, 36,5 % les pareció bien el tiempo de espera al igual que el estudio presente que tuvo un resultado positivo en su mayor porcentaje tanto en el trato, tiempo de espera, explicación del tratamiento. (15) (12)

Aunque la mayoría de las respuestas fueron positivas en el estudio recomendaciones para mejorar la práctica odontológica se concuerda con González 2003 que las causas para una respuesta negativa es la falta de comunicación, el mal trato, la falta de información, inconsistencia en las infraestructuras, el costo del tratamiento, la ubicación del consultorio, el cual la respuesta de sus usuarios el gran porcentaje fue negativo, por eso se recomienda mejoras en el servicio y encuestas periódicas teniendo en cuenta la opinión de los usuarios. (16)

Aspectos negativos receptados, como el horario de atención y el tiempo de espera, en los cuales los usuarios solicitan al personal del consultorio que sean más puntuales, que se extiendan las horas y los días de atención, deben ser analizados por el equipo de Pro-Dent, ya que algunos pacientes desearían mayor flexibilidad de horarios y su cumplimiento así como la eficiencia del tiempo, como factores determinantes para mantener una positiva opinión del establecimiento, lo que redundaría en su satisfacción, concordando con Ramírez 2022 indica que el control del tiempo reduce las quejas y fortalece la confianza con los usuarios. (17)

En cuanto a la infraestructura, algunos usuarios indicaron insatisfacción con la comodidad, disponibilidad de insumos. Esto puede parecer secundario, pero influyen bastante en la percepción de la calidad, ya que el entorno representa profesionalismo y cuidado. Por ende, con la aplicación de estrategias pueden simplificar y agilizar todos los procesos y protocolos de atención. (18)

Teniendo en cuenta los estudios anteriores revisados se recomienda implementar procesos permanentes para monitorear la calidad del servicio odontológico y promover mejoras sostenidas en la atención y resultados clínicos. Es decir, se sugiere que en el consultorio se deben implementar estrategias con el fin de obtener mejoras fortaleciendo la calidad de servicio tanto en lo técnico como en lo humano, mediante la implementación de capacitaciones periódica en atención al usuario y en los protocolos de los diferentes tratamientos brindados, optimización del tiempo de esperanza y mejorar la comunicación con los usuarios. (19)

- **Resultados inconclusos y recomendaciones para futuras investigaciones:**

Aunque la mayoría de los usuarios manifestaron una percepción positiva sobre la calidad del servicio odontológico en el consultorio Pro-Dent, algunos aspectos permanecen sin una conclusión definitiva. Entre ellos se encuentran la evaluación profunda del tiempo de espera, la disponibilidad de horarios de atención y la comunicación verbal entre el personal y los pacientes. Estos factores, si bien no reflejan un nivel bajo de satisfacción, requieren un análisis más detallado para determinar su impacto real en la fidelización y la experiencia global del usuario.

- **Limitaciones del estudio.**

El estudio presenta ciertas limitaciones que deben ser consideradas. En primer lugar, la muestra se limitó únicamente a los pacientes atendidos en un solo consultorio, lo que restringe la posibilidad de generalizar los resultados a otros establecimientos odontológicos del cantón o la provincia. Además, el tiempo de recolección de datos fue corto (octubre a diciembre de 2024), lo que impidió observar variaciones estacionales o cambios en la atención a largo plazo. Finalmente, el uso de encuestas autoadministradas puede generar sesgos de respuesta asociados a la percepción subjetiva de los pacientes o al deseo de dar respuestas socialmente aceptables.

4. CONCLUSIONES

En la atención influyen aspectos como el respeto, empatía, comunicación y el confort, ya que va más allá del tratamiento clínico. Por ende, estos elementos influyen en la percepción positiva del usuario y su fidelización para regresar a Pro-Dent y recibir una nueva consulta.

El consultorio Pro-Dent enfrenta el reto de cumplir con las expectativas de los usuarios, los resultados invitan a evaluar periódicamente la calidad del servicio brindado, con el objetivo de mejorar en lo que se requiera, y de esta manera propender a alcanzar la excelencia en atención.

Factores como el tiempo de espera, la actitud del personal, la eficacia del tratamiento, el acceso, la infraestructura y la interacción social con el entorno del consultorio influyen directamente en el nivel de satisfacción y la disposición a recomendar el servicio.

Asegurar una buena atención odontológica no solo mejora la calidad de vida del paciente, sino que también previene complicaciones sistémicas, sociales y emocionales, reforzando la importancia de servicios accesibles y de calidad.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los Autores declaran que no existe conflicto de intereses con su investigación

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

En concordancia con la taxonomía establecida internacionalmente para la asignación de créditos a autores de artículos científicos (<https://credit.niso.org/>). Los autores declaran sus contribuciones en la siguiente matriz:

| Participar activamente en: | <i>Autor 1.</i> | <i>Autor 2.</i> |
|---|-----------------|-----------------|
| <i>Conceptualización</i> | X | X |
| <i>Análisis formal</i> | X | X |
| <i>Adquisición de fondos</i> | | |
| <i>Investigación</i> | X | X |
| <i>Metodología</i> | X | X |
| <i>Administración del proyecto</i> | X | X |
| <i>Recursos</i> | X | |
| <i>Redacción –borrador original</i> | X | |
| <i>Redacción –revisión y edición</i> | X | X |
| La discusión de los resultados | X | X |
| Revisión y aprobación de la versión final del trabajo. | X | X |

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Morales MH, Morales MM, Chacha CO. Calidad en la atención del servicio de odontología en población sin seguridad social. *Horizonte Sanitario*. 2022; 21(3).
- Augusto BRAE. Repositorio Universidad Cesar Vallejo. [Online], Piura - Perú: Univeridad Cesar Vallejo; 2020. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53751/Ramirez_AEA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Ramírez FAT, Córdova CAG, Silva TJM, Yépez WVA, Paredes WP. Análisis de calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud capelo. *RECIAMUC*. 2025; 9(2).
- Miluska YHMNRFFC. El impacto economico de la COVID 19 en la calidad de servicio odontologico. *Revista Uandina*. 2021; 1(3).
- Dagum PS. aloración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. *Revista de la Facultad de Odontología-UNC*. 2020; 1(3).
- Núñez MDL, Batista MÁ. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE SALUD. *Revista Saluta*. 2020; 1(2): p. <https://portal.amelica.org/ameli/journal/327/3274429006/html/>.
- Morales FM. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica. *Revista de investigaciòn en salud*. 2019; 3(7).
- Ramos ESR. La importancia del OHIP (Oral Health Impact Profile) en la Odontología. *Odontologia SANMARQUINA*. 2020; 23(1).

9. Organization WH. Oral health. [Online]; 2025. Acceso 2025 de 05de 22. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/oral-health>.
10. Estrada T. Rev. CONAMED. [Online]; 2014. Acceso 2025 de 05de 25. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/RevistaCONAMED/2014/vol19/supl/8.pdf?msckid=6460d4b2abc311ecb9035701679fc9f9>.
11. Bustamante MA. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. Scielo. 2020; 31(1).
12. Meléndez RG, Palma GC, Villarreal LZ, García MQ, Gorham PP, González LT. Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Revista Mexicana de Medicina Forense y Ciencias de la Salud. 2019; 4(S1).
13. Huaman BEF, Inga BCMI, Peña DAFRdl. LA CALIDAD ASISTENCIAL Y LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES ODONTOLÓGICOS. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2025; 9(1).
14. Sotomayor CH, Cabrera GC. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE RECIBENSERVICIO ODONTOLÓGICO EN UN CENTRO DE SALUD DE LA ZONA URBANA DE CUENCA. Revista OACTIVA UC Cuenca. 2023; 8(2).
15. Alvarez ML, Granela LG, Amador AT. Técnicas de relajación en pacientes con ansiedad al tratamiento estomatológico. Humanidades Médicas. 2008; 2(1).
16. BARRÓN G. Recomendaciones para mejorar la práctica odontológica. Revista de la Asociación Dental Mexicana. 2004; 1(3).
17. Paula Andrea Ramírez Osorio JFAMiMGV. Revista información científica. [Online]; 2022. Acceso 10 de 07de 2025. Disponible en: <https://revinfcientifica.sld.cu/index.php/ric/article/view/4046/5332>.
18. Jefferson Jonathan Lara Alvarez RVHM. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Revista Estomatologica Heredia. 2020; 30(3).
19. Fiorela Apelo Lozano RÁVAP. Calidad del servicio asistencial de la Facultad de Odontología de la Universidad de la República. Encuesta de satisfacción a usuarios asistidos durante 2019. 2022; 24(40).