

Nivel de satisfacción en pacientes de una clínica odontológica universitaria paraguaya

Level of patient satisfaction at a Paraguayan university dental clinic

Noelia Beatriz Amarilla Cardozo

noeeamarills@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0005-1875-2061>

**Universidad Hispano Guaraní. Asunción,
Paraguay**

María de los Ángeles Otazú Larré

estrellaotazularre@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-8427-1658>

**Universidad Hispano Guaraní. Asunción,
Paraguay**

Artículo recibido 07 de noviembre de 2025/ Arbitrado 28 de noviembre de 2025/ Aceptado 19 de diciembre de 2025/ Publicado 09 de enero de 2026

RESUMEN

La satisfacción del paciente es un indicador importante en la evaluación de servicios odontológicos universitarios. La presente investigación tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UHG, sede Asunción, en Paraguay, durante el año 2022. El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo transversal. La muestra estuvo conformada por 287 pacientes. Los resultados revelan que la evaluación de la infraestructura y el ambiente clínico mostró altos niveles de satisfacción entre los pacientes, con un 89% en las instalaciones y un 90% en la atención del personal, lo que resalta fortalezas en la experiencia odontológica. Se concluye que la evaluación de la infraestructura y del entorno clínico mostró altos niveles de satisfacción en los pacientes, lo que resalta la eficacia de la comunicación y la calidad de la atención; estos hallazgos refuerzan la necesidad de mantener estándares rigurosos en la odontología.

Palabras clave: Atención odontológica; Calidad asistencial; Clínica universitaria; Eficiencia operativa; Satisfacción del paciente.

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator in the evaluation of university dental services. The present investigation aims to analyze the level of satisfaction of patients attended at the UHG dental clinic, Asunción, in Paraguay, during the year 2022. The study adopted a quantitative approach with a transversal descriptive design. The sample consisted of 287 patients. The results reveal that the evaluation of the infrastructure and clinical environment showed high levels of satisfaction among patients, with 89% in facilities and 90% in personal care, which highlights strengths in the dental experience. It is concluded that the evaluation of the infrastructure and clinical environment showed high levels of satisfaction among patients, which highlights the effectiveness of communication and the quality of care; These challenges challenge the need to maintain rigorous standards in dentistry.

Keywords: Dental care; Quality of care; University clinic; Operational efficiency; Patient satisfaction.

INTRODUCCIÓN

La salud constituye un derecho fundamental reconocido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, lo que exige la provisión de servicios sanitarios con estándares de excelencia. Como eje articulador del bienestar social e individual, impulsa el progreso socioeconómico al elevar la productividad y optimizar las condiciones de vida (Luna et al., 2021). En este marco, las instituciones sanitarias enfrentan retos multidimensionales derivados de su operatividad, donde convergen procesos clínicos, administrativos y de soporte. Esta complejidad estructural demanda estrategias de gestión capaces de responder a las diversas expectativas de los usuarios, equilibrando la eficacia operacional con la satisfacción en la atención brindada (Pérez y Sánchez, 2025).

Klaassen et al. (2021) destacan que la percepción del usuario se construye a través de múltiples factores interrelacionados, entre los que sobresalen la atención emocional recibida, la competencia técnica demostrada, la relación establecida con el equipo tratante y el cumplimiento de expectativas durante el proceso asistencial. En este sentido, la satisfacción del paciente se configura como un indicador clave para evaluar la calidad de los servicios de salud, al permitir identificar áreas de excelencia y oportunidades de mejora. De manera complementaria, Lin y Yin (2022) enfatizan que la calidad percibida determina la satisfacción inmediata y constituye el principal motor de fidelización a largo plazo, lo que adquiere especial relevancia en el ámbito odontológico universitario, donde convergen la calidad asistencial y la formación profesional.

En coherencia con los factores de satisfacción previamente señalados, Ying et al. (2025) subrayan que la comunicación efectiva entre odontólogo y paciente constituye un elemento decisivo en la calidad asistencial. Su investigación demuestra que transmitir información clínica de manera clara y precisa optimiza la eficiencia, reduce el estrés laboral y disminuye el riesgo de quejas. Este diálogo profesional, cuando se establece adecuadamente, mitiga la ansiedad del

paciente, fortalece la confianza e incrementa la adherencia terapéutica. En la misma línea, Ho et al. (2024) resaltan la importancia de combinar empatía, recursos visuales y tiempo disponible, mientras que Gray et al. (2021) evidencian el valor de consultar las preferencias terapéuticas antes de cualquier intervención.

Como complemento de la dimensión comunicativa, Al Ghanem et al. (2023) identificaron factores adicionales que condicionan la satisfacción en los servicios odontológicos. Su estudio evidenció disparidades en accesibilidad, especialmente en poblaciones rurales, junto con variaciones en la disponibilidad de especialistas y en los estándares clínicos. En relación con ello, Alhozgi et al. (2021) demostraron que los pacientes urbanos reportaban mayor satisfacción gracias a la proximidad geográfica, el mejor equipamiento clínico y la transparencia en los costos, aspectos limitados en zonas rurales. De manera consistente, Aldossary et al. (2023) confirmaron que la limpieza del consultorio y la accesibilidad física se asocian directamente con altos niveles de satisfacción.

Frente a los desafíos y oportunidades de mejora, los servicios odontológicos en entornos universitarios pueden implementar modelos innovadores que armonicen los estándares académicos con las expectativas comunitarias. La clínica odontológica de la Universidad Hispano Guaraní (UHG) en Asunción, Paraguay, ejemplifica este reto al atender las necesidades de una población diversa mientras forma a futuros profesionales. Esta dualidad de docencia y asistencia hace imperativa la evaluación de la calidad como mecanismo de mejora continua y herramienta pedagógica que retroalimente la formación clínica estudiantil. En este contexto, se plantean las siguientes preguntas: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UHG durante 2022, considerando factores como infraestructura, comunicación, gestión operativa y competencias relacionales?

La presente investigación tiene como objetivo analizar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica odontológica de la UHG,

sede Asunción, en Paraguay, durante el año 2022.

MÉTODO

El estudio adoptó un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo transversal para analizar la satisfacción de los pacientes mayores de 20 años atendidos en la clínica odontológica de la UHG, sede Asunción, en Paraguay durante el año 2022.

La población estuvo conformada por 1126 pacientes que cumplían con el criterio de edad. Se aplicó un muestreo aleatorio simple probabilístico, utilizando la fórmula para poblaciones finitas con un margen de error del 5 % y un nivel de confianza del 95 % ($Z = 1,96$). El tamaño muestral calculado fue de 287 sujetos.

De los participantes, el 95 % residía en el Departamento Central y el 5 % en otros departamentos. La distribución por sexo fue de 46 % hombres y 54 % mujeres.

Se diseñó un cuestionario específico para esta investigación, compuesto por 24 ítems agrupados en cinco dimensiones:

1. Infraestructura y ambiente clínico
2. Competencias relacionales del estudiante tratante
3. Eficiencia operativa
4. Comunicación y claridad informativa
5. Satisfacción global

El cuestionario utilizó una escala Likert de seis puntos (de “Muy insatisfecho” a “Muy satisfecho”). Para garantizar la validez de contenido, se adaptaron instrumentos previamente validados en el ámbito de servicios de salud. La confiabilidad se evaluó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,89, lo que indica excelente consistencia interna.

Procedimiento de recolección

La aplicación del cuestionario se realizó mediante la herramienta de Google Forms, asegurando condiciones estandarizadas para todos los participantes. Se garantizó el anonimato y la confidencialidad de los datos, así como la participación voluntaria, conforme a los principios éticos de la Declaración de Helsinki.

Análisis estadístico

Los datos fueron procesados en el software SPSS (versión 29.0 para Windows). Se aplicaron

métodos descriptivos, con cálculo de frecuencias absolutas y relativas, y los resultados se presentaron en tablas para facilitar la interpretación de tendencias y variaciones entre subgrupos.

RESULTADOS

La evaluación de la infraestructura y el ambiente clínico presentada en la Tabla 1 evidencia que los pacientes manifestaron predominantemente niveles altos de satisfacción en los distintos aspectos considerados. La apariencia moderna de los equipos fue valorada positivamente por el 88 % de los encuestados, mientras que el atractivo visual de las instalaciones físicas alcanzó un 89 % de satisfacción, con predominio de la categoría “Muy satisfecho” (62 %). La apariencia limpia y buena presencia del personal obtuvo la valoración más favorable, con un 89 % de respuestas positivas y un 67 % en la máxima categoría. De manera similar, la adecuación de las instalaciones a una clínica odontológica fue reconocida por el 88 % de los participantes como satisfactoria o muy satisfactoria. En todos los ítems, las respuestas de insatisfacción fueron mínimas (entre 3 % y 5 %), lo que confirma que la infraestructura y el ambiente clínico constituyen fortalezas relevantes en la experiencia de atención odontológica brindada por la institución.

Estos hallazgos confirman que las condiciones físicas y la presentación del personal constituyen un aspecto sólido y bien percibido dentro de la atención odontológica brindada.

Tabla 1. *Evaluación de la infraestructura y ambiente clínico.*

Ítems	fi	%
1. Apariencia moderna de los equipos de la clínica		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	9	3
Levemente satisfecho	20	7
Satisfecho	83	29
Muy satisfecho	169	59
2. Atractivo visual de las instalaciones físicas de la clínica		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	6	2
Levemente satisfecho	20	7
Satisfecho	77	27
Muy satisfecho	178	62
3. Apariencia limpia y buena presencia del personal de la clínica		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	0	0
Levemente insatisfecho	6	2
Levemente satisfecho	23	8
Satisfecho	63	22
Muy satisfecho	192	67
4. Apariencia de las instalaciones acorde con una clínica odontológica		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	9	3
Levemente satisfecho	20	7
Satisfecho	55	19
Muy satisfecho	198	69

En la Tabla 2, se muestra lo correspondiente a la dimensión de comunicación y claridad informativa, se observa una tendencia marcada hacia niveles altos de satisfacción en la mayoría de los ítems evaluados. La información sobre los tiempos de tratamiento fue valorada positivamente por el 89 % de los pacientes, mientras que el interés del estudiante por resolver dudas alcanzó un 88 % de satisfacción, con predominio de la categoría “Muy satisfecho” (55 %). De manera similar, el registro de datos sin errores obtuvo un 89 % de respuestas positivas, y la información sobre la duración de la atención fue considerada satisfactoria por el 87 % de los encuestados. En

cuanto a la satisfacción con el tiempo destinado a aclarar dudas e inquietudes, el 87 % manifestó estar satisfecho o muy satisfecho, destacando el 59 % en la máxima categoría. Finalmente, respecto al tiempo de espera, el 78 % de los pacientes reportó haber aguantado menos de 30 minutos, mientras que solo un 5 % indicó esperas superiores a una hora. Los resultados reflejan una comunicación clara y efectiva por parte de los estudiantes, acompañada de tiempos de atención y espera percibidos como adecuados por la mayoría de los pacientes.

Tabla 2. *Comunicación y claridad informativa.*

Ítems	fi	%
5. Información sobre los tiempos de tratamientos		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	6	2
Levemente insatisfecho	6	2
Levemente satisfecho	17	6
Satisfecho	100	35
Muy satisfecho	155	54
6. Interés por parte del estudiante por solucionar sus dudas		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	3	1
Levemente satisfecho	26	9
Satisfecho	95	33
Muy satisfecho	158	55
7. Registro de datos sin errores		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	6	2
Levemente satisfecho	20	7
Satisfecho	89	31
Muy satisfecho	166	58
8. Información sobre duración de atención		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	6	2
Levemente insatisfecho	9	3
Levemente satisfecho	20	7
Satisfecho	92	32
Muy satisfecho	158	55
9. Satisfacción con el tiempo para aclarar dudas e inquietudes		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	9	3
Levemente satisfecho	23	8
Satisfecho	80	28
Muy satisfecho	169	59
10. Tiempo de espera		
Menos de 15 minutos	118	41
De 16 a 30 minutos	106	37
De 31 minutos a 1 hora	49	17
Más de una hora	14	5

En la Tabla 3, se aprecia lo correspondiente a la dimensión de eficiencia operativa, se observa una valoración predominantemente positiva en todos los ítems evaluados. El nivel de fiabilidad del estudiante fue considerado satisfactorio o muy satisfactorio por el 90 % de los pacientes, mientras que el tiempo transcurrido durante el servicio

alcanzó un 86 % de respuestas favorables, con predominio de la categoría “Muy satisfecho” (56 %). De manera similar, la rapidez de la atención recibida obtuvo un 87 % de satisfacción, y la predisposición para ayudar fue reconocida por el 87 % de los encuestados, con un 58 % en la máxima categoría. Finalmente, los horarios

disponibles para la atención recibieron la valoración más alta, con un 86 % de satisfacción y un 63 % en “Muy satisfecho”. En conjunto, los resultados reflejan una percepción positiva de la eficiencia operativa, destacando la confiabilidad del estudiante y la disponibilidad de horarios como los aspectos mejor valorados por los pacientes.

Tabla 3. *Eficiencia operativa*

Ítems	fi	%
11. Nivel de fiabilidad del estudiante		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	3	1
Levemente satisfecho	20	7
Satisfecho	100	35
Muy satisfecho	158	55
12. Tiempo transcurrido durante del servicio		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	6	2
Levemente satisfecho	29	10
Satisfecho	86	30
Muy satisfecho	161	56
13. Rapidez de la atención recibida		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	6	2
Levemente satisfecho	26	9
Satisfecho	86	30
Muy satisfecho	164	57
14. Predisposición para ayudar recibida		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	6	2
Levemente satisfecho	26	9
Satisfecho	83	29
Muy satisfecho	166	58
15. Horarios disponibles para su atención		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	11	4
Levemente satisfecho	23	8
Satisfecho	66	23
Muy satisfecho	181	63

En cuanto a las competencias relacionales del estudiante tratante, los resultados revelaron niveles muy elevados de satisfacción entre los pacientes en todos los ítems evaluados, tal como se muestra en la Tabla 4. La confianza transmitida por el estudiante fue valorada positivamente por el 95% de los encuestados (suma de categorías "satisfecho" y "muy satisfecho"), con un 61% de respuestas en la categoría de máxima satisfacción. De manera similar, el 88% de los participantes se mostró satisfecho o muy satisfecho con los conocimientos del alumno para resolver sus inquietudes, y la amabilidad brindada alcanzó un 90% de valoraciones positivas. Cabe destacar que

llamado por el nombre (ítem 19), concentró el el trato personalizado, reflejado en el saludo y el mayor porcentaje de "muy satisfecho" (66 %), seguido de cerca por la atención personalizada (64 %) y la preocupación por las preferencias del paciente en la toma de decisiones (63 %). Asimismo, la comprensión ante las necesidades específicas del paciente obtuvo un 89 % de respuestas afirmativas. En conjunto, estos hallazgos evidencian una percepción mayoritariamente positiva del componente interpersonal de la atención, con porcentajes de insatisfacción (categorías negativas) que no superaron el 4 % en ningún ítem.

Tabla 4. Competencias relacionales del estudiante tratante.

Ítems	fi	%
16. Confianza que transmite el estudiante		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	9	3
Levemente satisfecho	23	8
Satisfecho	75	26
Muy satisfecho	175	61
17. Conocimientos que posee el estudiante tratante para contestar sus inquietudes.		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	6	2
Levemente satisfecho	23	8
Satisfecho	83	29
Muy satisfecho	169	59
18. Amabilidad que le brinda el estudiante		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	9	3
Levemente satisfecho	14	5
Satisfecho	77	27
Muy satisfecho	181	63
19. Forma en que el estudiante tratante y su asistente lo saludan y lo llaman por su nombre		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	17	6
Levemente satisfecho	14	5
Satisfecho	60	21
Muy satisfecho	189	66

20. Atención personalizada que le brinda el estudiante		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	9	3
Levemente satisfecho	17	6
Satisfecho	69	24
Muy satisfecho	187	64
21. Comprensión que le brinda el estudiante al momento de satisfacer sus necesidades específicas		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	6	2
Levemente insatisfecho	6	2
Levemente satisfecho	17	6
Satisfecho	77	27
Muy satisfecho	178	62
22. Preocupación que le brinda el estudiante al optar por sus preferencias en el momento de decidir un tratamiento.		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	6	2
Levemente insatisfecho	9	3
Levemente satisfecho	20	7
Satisfecho	69	24
Muy satisfecho	181	63

En la Tabla 5, se muestran los resultados correspondientes a la satisfacción global y la percepción sobre el apoyo logístico. En relación con la ayuda que el estudiante recibe por parte de la clínica para desempeñar su labor (ítem 23), el 89% de los pacientes manifestó estar satisfecho o muy satisfecho, con un 63% de respuestas en la categoría de máxima satisfacción. Por su parte, el nivel de satisfacción general con la atención

recibida (ítem 24) alcanzó un 88% de valoraciones positivas, de las cuales el 60% correspondió a "muy satisfecho". En ambos casos, los porcentajes de insatisfacción (suma de categorías negativas) fueron marginales, no superando el 3% en ninguno de los ítems. Estos hallazgos confirman una evaluación global altamente positiva por parte de los usuarios de la clínica odontológica.

Tabla 5. *Satisfacción global y logística.*

Ítems	fi	%
23. Ayuda que recibe el estudiante tratante por parte de la clínica para que pueda hacer bien su trabajo		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	3	1
Levemente satisfecho	23	8
Satisfecho	75	26
Muy satisfecho	181	63
24. Nivel de satisfacción general		
Muy insatisfecho	3	1
Insatisfecho	3	1
Levemente insatisfecho	6	2
Levemente satisfecho	23	8
Satisfecho	80	28
Muy satisfecho	172	60

DISCUSIÓN

Los resultados evidencian que la infraestructura y el ambiente clínico constituyen fortalezas significativas en la experiencia de atención, con niveles de satisfacción entre el 88% y 89% en todos los ítems evaluados. Estos hallazgos se alinean con lo reportado por Reyes et al. (2015) en México, quienes identificaron que las condiciones óptimas del consultorio dental influyen directamente sobre la satisfacción del usuario. De manera complementaria, Fabian et al. (2022), hace alusión a un estudio en clínicas odontológicas privadas de Lima, en la que encontraron que el 93,3% de los pacientes percibieron alta calidad en la dimensión de elementos tangibles, que comprende instalaciones, equipos y presentación del personal. La consistencia de estos hallazgos a nivel latinoamericano confirma que los aspectos estructurales constituyen un pilar fundamental en la construcción de la satisfacción del usuario odontológico.

Un criterio semejante presenta Morales et al. (2023), quienes asociaron la satisfacción con la calidad de las instalaciones y la atención del personal. No obstante, los resultados contrastan con lo obtenido por Ismail et al. (2024), donde pacientes en una clínica en Jordania expresaron menor satisfacción con la infraestructura clínica (3,7/5), pues señalaron que las instalaciones eran anticuadas. Esta divergencia pone de relieve la importancia del mantenimiento continuo, aspecto corroborado por Aldossary et al. (2023) en Arabia Saudita, donde la limpieza de las instalaciones obtuvo la máxima puntuación (82,2 %), comparable con el 89 % de aprobación en limpieza del personal en la UHG.

Respecto a la efectividad comunicativa, el 89 % de los pacientes valoró positivamente la información sobre tratamientos. En concordancia, Fernández et al. (2023) señalaron que la claridad informativa y la atención del personal constituyen factores decisivos en la satisfacción odontológica. Por otro lado, Pérez y Sánchez (2025) en Cuba identificaron la claridad verbal y escrita como una expectativa relevante. De igual forma, Szabó et al. (2023) destacaron que explicaciones detalladas del

tratamiento incrementan la lealtad del paciente, lo que coincide con El Dalatony et al. (2023), quienes en Arabia Saudita identificaron la explicación de opciones terapéuticas como predictor clave de satisfacción. Sin embargo, el 6 % de insatisfacción en la UHG sobre la duración de la atención refleja desafíos similares a los descritos por Valdiviezo et al. (2024) en Ecuador, donde los pacientes reportaron percepciones neutras respecto al tiempo de aclaramiento dental, pese a una alta satisfacción general.

La coordinación operativa, junto con la comunicación efectiva, se configura como un aspecto clave en la experiencia del paciente odontológico. En la UHG, el 87 % de aprobación en rapidez de atención guarda relación con los hallazgos de Hussein (2022) en Irak, donde el 65,5 % de los pacientes valoró positivamente el entorno clínico y destacó la eficiencia como factor diferenciador. En contraste, el 8 % de insatisfacción con los horarios en la UHG coincide con lo señalado por Akbar et al. (2023) en Indonesia, quienes vincularon dimensiones como la empatía y la responsividad con la logística de atención. En su estudio, la capacidad de los asistentes dentales para responder con rapidez mostró relación directa con la satisfacción, reforzando la necesidad de protocolos flexibles en la gestión de agendas.

Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar sistemas logísticos adaptables, especialmente en entornos educativos donde la demanda fluctúa según los ciclos académicos. Mena et al. (2023) corroboraron este principio durante la COVID-19, los servicios odontológicos de urgencia en Cuba requirieron reajustes constantes para conciliar las restricciones sanitarias con la atención oportuna. En la UHG, si bien el 78 % de los pacientes esperó menos de 30 minutos, el 5 % que sufrió demoras superiores a una hora evidencia picos de demanda no gestionados. Esta situación podría resolverse mediante herramientas digitales de programación, optimizando recursos y alineando la clínica con estándares internacionales. En Tailandia, Siripipatthanakul y Vui (2021) en su investigación revelan que sincronizar la disponibilidad de

instalaciones con las expectativas del paciente incrementa significativamente la lealtad hacia el servicio.

Más allá de la eficiencia técnica, la dimensión humana resulta como un pilar central en la evaluación de la calidad asistencial. La alta valoración de habilidades socioemocionales en la UHG (90 % en amabilidad) coincide con Ramírez et al. (2022) en Ecuador, donde el 89 % de los pacientes percibió relaciones odontólogo-paciente favorables, en la que se destaca que la cordialidad y la empatía son determinantes para construir confianza terapéutica. Fabian et al. (2022) en Perú reforzaron esta idea al demostrar que la combinación de competencias técnicas y trato humano genera una satisfacción del 96,7 %, lo que evidencia que la calidez en la interacción compensa incluso limitaciones logísticas. Estos resultados se alinean con Szabó et al. (2023), quienes identificaron que la capacidad del profesional para conocer al paciente y su historial clínico incrementa la lealtad hacia el servicio.

La evidencia reciente subraya que la calidad percibida en la atención odontológica depende en gran medida de factores comunicativos. En la UHG, aunque el 88 % de los pacientes valoró positivamente la atención personalizada, un 6 % manifestó insatisfacción en los saludos iniciales, lo que revela una brecha comparable a la descrita por Apelo et al. (2023) en Uruguay. Allí, pese a una satisfacción global del 72,6 %, se registraron abandonos de tratamiento asociados a percepciones de impersonalidad. Este patrón confirma que elementos aparentemente menores, como el uso del nombre del paciente o protocolos de bienvenida, inciden en la experiencia global. Además, El Dalatony et al. (2023) en Arabia Saudita demostraron que la escucha activa del odontólogo predice la lealtad (77,2 %). En consecuencia, la UHG podría optimizar su servicio mediante capacitaciones en comunicación no verbal y seguimientos postconsulta, estrategias validadas por Nurilawaty et al. (2021) en Indonesia.

Según los hallazgos de Apelo et al. (2023), pese a una satisfacción global del 72,6 %, se registraron abandonos de tratamiento vinculados a

percepciones de impersonalidad en la atención inicial. De manera semejante, en la UHG un 6 % de pacientes manifestó insatisfacción en los saludos personalizados, aun cuando el 88 % valoró positivamente la atención personalizada. Este comportamiento confirma que aspectos aparentemente menores, como el uso del nombre del paciente o la aplicación de protocolos de bienvenida, inciden de forma significativa en la experiencia global. Asimismo, El Dalatony et al. (2023) demostraron que la escucha activa del odontólogo constituye el predictor más sólido de lealtad (77,2 %). En consecuencia, la UHG podría optimizar su servicio mediante capacitaciones en comunicación no verbal y seguimientos postconsulta, estrategias validadas por Nurilawaty et al. (2021).

En paralelo a los factores operativos y relacionales, la satisfacción general sintetiza la interacción entre expectativas y experiencias concretas. En la UHG se alcanzó un 88 % de satisfacción, cifra cercana al 86,2 % reportado por Ismail et al. (2024) en Jordania y al 98,5 % señalado por Gutiérrez y López (2023) en Costa Rica. Estos resultados evidencian un consenso internacional sobre la necesidad de integrar estructura, proceso y resultados en la evaluación de servicios odontológicos. En la misma línea, Morales et al. (2023) en México demostraron que la coherencia entre instalaciones adecuadas, trámites simplificados y efectividad del tratamiento explica el 72,6 % de la varianza en satisfacción. En la UHG, este equilibrio se refleja en la alta aprobación de infraestructura (89 %) y competencias relacionales (90 %), indicadores que, al alinearse con estándares globales como los propuestos por Aldossary et al. (2023) en Arabia Saudita, validan la solidez del modelo asistencial.

A pesar de lo anterior, el 8% de insatisfacción leve en la UHG podría relacionarse con factores externos no medidos en el instrumento, como expectativas previas no gestionadas o variables contextuales. El Dalatony et al. (2023) identificaron en Arabia Saudita que incluso en servicios con alta satisfacción (77,2 % en capacidad de escucha), la lealtad del paciente depende de cómo se alinean las expectativas

individuales con la realidad del servicio, un hallazgo que se corresponde con los obtenidos en la UHG. Por ejemplo, pacientes que anticiparon tiempos de tratamiento más cortos o resultados estéticos inmediatos podrían percibir discrepancias, aun cuando la atención cumplió con parámetros técnicos. Esta brecha se amplifica en entornos educativos, donde la formación de estudiantes introduce variabilidad natural, tal como observaron Mena et al. (2023) en servicios de urgencia durante la COVID-19, donde la satisfacción de proveedores fue menor que la de usuarios.

También, diferencias metodológicas podrían explicar las variaciones entre estudios, pues mientras la UHG y Gutiérrez y López (2023) emplearon cuestionarios multidimensionales, Nu et al. (2021) en Tailandia centraron su análisis en turistas dentales, donde la accesibilidad geográfica y el atractivo del destino influyeron en el 94 % de satisfacción. Estos contrastes evidencian que la satisfacción general no es un constructo estático, sino dinámico, moldeado por prioridades culturales y recursos locales. En Paraguay, factores como la accesibilidad económica o la tradición de atención en clínicas universitarias podrían modular percepciones, un aspecto no explorado en este estudio, pero relevante para futuras investigaciones.

Por otro lado, frente a escenarios de crisis y diversidad geográfica, la adaptabilidad de los servicios odontológicos demuestra su impacto en la satisfacción percibida. En entornos pandémicos, Amau et al. (2022) en Perú reportaron un 82,49 % de satisfacción en pacientes militares, donde la empatía y la seguridad fueron priorizadas debido a las restricciones sanitarias, las cuales se alinean con los hallazgos de la UHG, que destacó un 90 % de aprobación en amabilidad del personal. Este paralelismo implica que, incluso en contextos de alta presión, la capacidad de generar confianza mediante protocolos claros y trato humano es un denominador común en la calidad asistencial. Por su parte, Pajpani et al. (2021) en Reino Unido evidenciaron que mejoras en la calidad de vida oral postratamiento incrementaron la satisfacción en un 97,1 %, lo que refuerza la relevancia de resultados

tangibles, un principio aplicable a la UHG, donde el 88 % de los pacientes aprobó la efectividad de los tratamientos recibidos.

CONCLUSIONES

Se confirma que la infraestructura moderna, la limpieza del entorno y la adecuada presentación del personal constituyen pilares sólidos de la experiencia odontológica. Los altos niveles de satisfacción reportados (superiores al 88 %) y los bajos porcentajes de insatisfacción (3–5 %) evidencian que las condiciones físicas y ambientales son percibidas como un componente esencial de calidad asistencial.

El estudio desarrollado permitió identificar que la claridad informativa, el interés por resolver dudas y la reducción de tiempos de espera se consolidan como factores determinantes en la percepción positiva de los pacientes. Del mismo modo, la confiabilidad del estudiante y la disponibilidad de horarios refuerzan la eficiencia operativa, lo que evidencia que la combinación entre comunicación transparente y gestión adecuada del tiempo constituye un elemento clave para sostener altos niveles de satisfacción.

La confianza transmitida, la amabilidad y el trato personalizado alcanzaron niveles de satisfacción superiores al 90 %, con predominio de la categoría “Muy satisfecho”. Estos resultados, junto con la alta valoración del apoyo logístico y la satisfacción global (88–89 %), demuestran que las competencias relacionales del estudiante son el principal motor de fidelización y validan la solidez del modelo asistencial de la clínica.

Se recomienda fortalecer las competencias comunicativas y relacionales de los estudiantes mediante programas de capacitación específicos en escucha activa, comunicación no verbal y estrategias de personalización de la atención. Estas acciones permitirían consolidar la percepción positiva ya existente y reducir los porcentajes residuales de insatisfacción. También, resulta pertinente implementar mecanismos de seguimiento postconsulta que refuercen la confianza y fidelización de los pacientes. Paralelamente, mantener la inversión en infraestructura moderna y en la presentación profesional del personal garantizará la coherencia

entre el entorno físico y la calidad del servicio, alineando la práctica institucional con estándares internacionales de excelencia.

REFERENCIAS

- Akbar, F. H., Awang, A. H. y Rivai, F. (2023). Effect of Quality of Dental Health Services to Patient Satisfaction in Indonesia 2019: Importance-Performance Analysis. *Pesquisa Brasileira Em Odontopediatria e Clínica Integrada*, 23, e200098. <https://doi.org/10.1590/pboci.2023.031>
- Al Ghanem, E. J., AlGhanem, N. A., AlFaraj, Z. S., AlShayib, L. Y., AlGhanem, D. A., AlQudaihi, W. S. y AlGhanem, S. Z. (2023). Patient Satisfaction With Dental Services. *Cureus*, 15(11), e49223. <https://doi.org/10.7759/cureus.49223>
- Aldossary, M., Alahmary, M., Almutawaa, M. M., Alhajri, S. M., Almalki, A. O., Alharbi, K. A., Almuaddi, A. M. y El Dalatony, M. (2023). Patient Satisfaction in Dental Healthcare Settings at Saudi Ministry of Health: A Descriptive Study. *Patient Preference and Adherence*, 17, 2377-2383. <https://doi.org/10.2147/PPA.S419978>
- Alhozgi, A., Feine, J. S., Tanwir, F., Shrivastava, R., Galarneau, C. y Emami, E. (2021). Rural-urban disparities in patient satisfaction with oral health care: A provincial survey. *BMC Oral Health*, 21(1), 261. <https://doi.org/10.1186/s12903-021-01613-0>
- Amau, J. M., León, R. A., Ticona, R. J. y Estrada, L. M. (2022). Satisfacción en la atención odontológica especializada en pacientes militares durante la COVID-19. *Revista Cubana de Medicina Militar*, 51(1), e02201824. <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v51n1/1561-3046-mil-51-01-e1824.pdf>
- Apelo, F., Álvarez, R., Picapedra, A. y Blanco, S. (2023). Calidad del servicio asistencial de la Facultad de Odontología de la Universidad de la República. Encuesta de satisfacción a usuarios asistidos durante 2019. *Odontoestomatología*, 24(40). <https://doi.org/10.22592/ode2022n40e221>
- El Dalatony, M. M., Alshareef, R. I., Alkahtani, A. R., Alhajri, S. M., Alhumaidany, T. M., AlQarni, W. A., Almuaddi, A. M. y Aldossary, M. S. (2023). Patient Satisfaction as a Determinant of Patient Loyalty to the Dentist in Dental Clinics. *Journal of Patient Experience*, 10, 1-5. <https://doi.org/10.1177/23743735231166506>
- Fabian, A. C., Podestá, L. E. y Ruiz, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horizonte Médico*, 22(1), e1589. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v2n1.02>
- Fernández, E., Iparraguirre Inga, C. M., y Rejas de la Peña, A. F. (2025). La Calidad Asistencial y la Satisfacción de Pacientes Odontológicos. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 9(1), 7312-7334. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i1.16401
- Gray, L., McNeill, L., Yi, W., Zvonereva, A., Brunton, P. y Mei, L. (2021). The “business” of dentistry: Consumers’ (patients’) criteria in the selection and evaluation of dental services. *PLOS ONE*, 16(8), e0253517. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0253517>
- Gutierrez, N. y López, A. (2023). Patients Satisfaction with Dental Service, School of Dentistry, University of Costa Rica. *Odovtos - International Journal of Dental Sciences*, 25-1, 154-165. <https://doi.org/10.15517/ijds.2022.52426>
- Ho, J., Chai, H., Lo, E., Huang, M. y Chu, C. H. (2024). Strategies for Effective Dentist-Patient Communication: A Literature Review. *Patient Preference and Adherence*, Volume 18, 1385-1394. <https://doi.org/10.2147/PPA.S465221>
- Hussein, V. M. (2022). Dental service satisfaction in dental health centers in Erbil city Iraq. *Medical Science*, 26(122), ms118e1988.

- <https://doi.org/10.54905/disssi/v26i122/ms118e1988>
- Ismail, N. H., Alzer, H., Algurini, A. H., Alsawalhi, D. H., Mahmoud, S. J., Abu Hait, S. M. y Alsoleihat, F. (2024). Patients satisfaction with the dental treatment provided at the University of Jordan's student clinics. *European Journal of Dental Education*, 28(1), 287-291. <https://doi.org/10.1111/eje.12947>
- Klaassen, H., Dukes, K. y Marchini, L. (2021). Patient satisfaction with dental treatment at a university dental clinic: A qualitative analysis. *Journal of Dental Education*, 85(3), 311-321. <https://doi.org/10.1002/jdd.12428>
- Lin, W. y Yin, W. (2022). Impacts of service quality, brand image, and perceived value on outpatient's loyalty to China's private dental clinics with service satisfaction as a mediator. *PLOS ONE*, 17(6), e0269233. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0269233>
- Luna, E. M., Moreno, J. O. y Zurita, D. R. (2021). Evaluación de calidad en los servicios de salud: Un análisis desde la percepción del usuario. *Horizonte Sanitario*, 20(3), 329-342. <https://doi.org/10.19136/hs.a20n3.4183>
- Mena, G., Monroig, M. C. y Bell, N. M. (2023). Calidad de la atención estomatológica de urgencia en tiempos de COVID-19. *MEDISAN*, 27(3), e4585. <http://scielo.sld.cu/pdf/san/v27n3/1029-3019-san-27-03-e4585.pdf>
- Morales, H. N., Martínez, C. y Mayek, N. (2023). Satisfacción del usuario en la atención odontológica comunitaria en Reynosa, Tamaulipas. *Horizonte Sanitario*, 22(2), 263-270. <https://doi.org/10.19136/hs.a22n2.4963>
- Nu, H. N., Punnakitkashem, P. y Thananusak, T. (2021). The level and determinants of international patient satisfaction with dental tourism in Bangkok, Thailand. *Cogent Business & Management*, 8(1), 1898316. <https://doi.org/10.1080/23311975.2021.1898316>
- Nurilawaty, V., Ngatemi, Priharti, D., Purnama, T. y Milan, R. L. (2021). How Do Patient Satisfaction in Dental Polyclinic? - Patient Characteristics and Quality of Dental Health Services. *Indian Journal of Forensic Medicine & Toxicology*, 15(4), 2814-2819. <https://doi.org/10.37506/ijfmt.v15i4.17129>
- Pajpani, M., Patel, K., Robinson, E., Suffern, R. y Stenhouse, P. (2021). Assessing the impact of an urgent dental care centre on the oral health-related quality of life of patients during the COVID-19 pandemic. *Advances in Oral and Maxillofacial Surgery*, 2, 100040. <https://doi.org/10.1016/j.adoms.2021.100040>
- Pérez, I. A. y Sánchez, R. M. (2025). Expectativas del paciente como referentes para optimizar la calidad asistencial estomatológica. *Humanidades Médicas*, 25, e2797. <https://humanidadesmedicas.sld.cu/index.php/hm/article/view/2797>
- Ramírez, P. A., Armijos, J. F. y Gavilanez, S. M. (2022). Satisfacción de pacientes desde la perspectiva de los valores ético-profesionales de la relación odontólogo-paciente. *Revista Información Científica*, 101(5). <http://scielo.sld.cu/pdf/ric/v101n5/1028-9933-ric-101-05-e4046.pdf>
- Reyes, S., Paredes, S., Legorreta, J., Romero, N., Flores, M., y Andersson, N. (2015). Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista Cubana de Estomatología*, 52(3), 255-267. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=s0034-75072015000300003&script=sci_arttext
- Siripipatthanakul, S. y Vui, C. N. (2021). Dental practice-related factors and patient loyalty in dental clinics, Laem Chabang, Thailand: The mediating role of patient satisfaction. *International Journal of Behavioral Analytics*, 1 (2)(7), 1-17. <https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?a>

bstract_id=3943777

- Szabó, R. M., Buzás, N., Braunitzer, G., Shedlin, M. G. y Antal, M. Á. (2023). Factors Influencing Patient Satisfaction and Loyalty as Perceived by Dentists and Their Patients. *Dentistry Journal*, 11(9), 203. <https://doi.org/10.3390/dj11090203>
- Valdiviezo, M. J., Gómez, I., Rojas, I. A., Ocampo, E. D. R., Luzardo, G. M. y Guim, C. A. (2024). Nivel de satisfacción y percepción de los pacientes tratados con aclaramiento dental. *INFODIR*, 43. <https://revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/1676>
- Ying, J. C., Haotian, H., Weijia, B., Man, E. C., Zeping, M. y Hung, C. (2025). An Overview of Dentist–Patient Communication in Quality Dental Care. *Dentistry Journal*, 13(1), 31. <https://doi.org/10.3390/dj13010031>