



PRISMA ODS

REVISTA MULTIDISCIPLINARIA SOBRE DESARROLLO SOSTENIBLE

ISSN: 3072-8452

EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ADULTO EN CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSITARIA, UNIVERSIDAD DE PANAMÁ 2024

*ASSESSMENT OF ADULT PATIENT SATISFACTION IN A
UNIVERSITY DENTAL CLINIC AT THE UNIVERSITY OF
PANAMA, 2024*

AUTORES

**LUIS VEGA
TEJADA**

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ -
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
PANAMÁ

**RAQUEL VILLALOBOS
DE CORTÉS**

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ -
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
PANAMÁ

**DAISY LUCERO
ALARCON MENCHACA**

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ -
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
PANAMÁ

HJALMAR MELO

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ -
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
PANAMÁ

HELLORINE PÉREZ

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ -
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
PANAMÁ

TERRY A. GÁLVEZ GRANT

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ -
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
PANAMÁ

RAÚL ESPINOSA

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ -
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
PANAMÁ

DAPHNE GÓMEZ

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ -
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
PANAMÁ

YARIMA MELÉNDEZ

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ -
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
PANAMÁ

IRACEMIS ORTEGA

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ -
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
PANAMÁ

ELAINE SÁNCHEZ

UNIVERSIDAD DE PANAMÁ -
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
PANAMÁ

Evaluación de la Satisfacción del Paciente Adulto en Clínica Odontológica Universitaria, Universidad de Panamá 2024

Assessment of Adult Patient Satisfaction in a University Dental Clinic at the
University of Panama, 2024

Luis Vega Tejada

luis.vega@up.ac.pa

<https://orcid.org/0009-0005-3098-2644>

Universidad de Panamá - Facultad de Odontología
Panamá

Daisy Lucero Alarcón Menchaca

daisyodontolo.gia.09@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0003-3043-9225>

Universidad de Panamá - Facultad de Odontología
Panamá

Hellorine Pérez

hellorine0612@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-3146-6810>

Universidad de Panamá - Facultad de Odontología
Panamá

Raúl Espinosa

raulespinosap0195@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0001-1098-1303>

Universidad de Panamá - Facultad de Odontología
Panamá

Yarima Meléndez

yarimay2198@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0006-0500-8732>

Universidad de Panamá - Facultad de Odontología
Panamá

Elaine Sánchez

elainesusej22@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0008-7985-8697>

Universidad de Panamá - Facultad de Odontología
Panamá

Raquel Villalobos de Cortés

Raquel.villalobos@up.ac.pa

Universidad de Panamá - Facultad de Odontología
Panamá

Hjalmar Melo

hjalmarjm@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0002-8996-9127>

Universidad de Panamá - Facultad de Odontología
Panamá

Terry A. Gálvez Grant

terrygalvez23@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0007-0806-8180>

Universidad de Panamá - Facultad de Odontología
Panamá

Daphne Gómez

daphne.patricia01@gmail.com

Universidad de Panamá - Facultad de Odontología
Panamá

Iracemis Ortega

iracemisup@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-1636-3170>

Universidad de Panamá - Facultad de Odontología
Panamá

*Artículo recibido: 15/04/2026
Aceptado para publicación: 18/05/2026
Conflictos de Intereses: Ninguno que declarar*

RESUMEN

El presente estudio evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes adultos atendidos en la Clínica Integrada de la Facultad de Odontología de la Universidad de Panamá (FOUP) durante el primer semestre académico del año 2024. La investigación se fundamentó en la necesidad de mejorar continuamente la calidad de los servicios odontológicos ofrecidos, con el fin de incrementar la satisfacción del paciente y su fidelización hacia la institución. Medir la calidad de la atención en salud es esencial porque permite garantizar seguridad, confianza y resultados efectivos para los pacientes, así como optimizar recursos y fortalecer los sistemas sanitarios. Sin evaluación, los servicios corren el riesgo de ser ineficientes, inseguros y poco equitativos. Para la recolección de datos, se aplicaron encuestas en formato digital, permitiendo una amplia participación y recopilación de información detallada sobre diversos aspectos de la experiencia del paciente. Estos aspectos incluyeron la calidad de la atención recibida, la comunicación con el personal, comodidad de las instalaciones, y otros factores clave que influyen en la percepción general de la calidad del servicio. El estudio contó con una muestra representativa de pacientes adultos que habían recibido tratamiento en la clínica durante un periodo mínimo de dos años, asegurando la relevancia y validez de los datos obtenidos. El marco teórico de esta investigación se basó en la importancia de la satisfacción del paciente como un indicador crucial de la calidad en los servicios de salud. Se exploraron conceptos esenciales como la empatía, la seguridad, la fiabilidad y la eficiencia del personal odontológico, así como factores sociodemográficos que puedan influir en la percepción de la atención recibida.

Palabras clave: satisfacción, atención, odontología

ABSTRACT

The present study evaluated the level of satisfaction among adult patients treated at the Integrated Clinic of the Faculty of Dentistry of the University of Panama during the first academic semester of 2024. The research was based on the need to continuously improve the quality of dental services offered, with the aim of increasing patient satisfaction and loyalty toward the institution. Measuring the quality of healthcare was essential because it ensured safety, trust, and effective outcomes for patients, while also optimizing resources and strengthening health systems. Without evaluation, services ran the risk of being inefficient, unsafe, and inequitable. For data collection, structured surveys were administered in digital format, allowing broad participation and the gathering of detailed information on various aspects of the patient experience. These aspects included the quality of care received, communication with staff, comfort of the facilities, and other key factors that could influence the overall perception of service quality. The study included a representative sample of adult patients who had received treatment at the clinic for a minimum period of two years, ensuring the relevance and validity of the data obtained. The theoretical framework of this research was based on the importance of patient satisfaction as a crucial indicator of quality in healthcare services. Essential concepts such as empathy, safety, reliability, and efficiency of dental staff were explored, as well as sociodemographic factors that may influence the perception of care received.

Keywords: satisfaction, patient care, dentistry

INTRODUCCIÓN

La satisfacción del paciente es un aspecto fundamental en la prestación de servicios odontológicos. En este aspecto, la presente investigación se centró en analizar y evaluar la satisfacción de los pacientes de la Clínica Odontológica de la Universidad de Panamá. A través de una encuesta formulada por los estudiantes del curso de Servicios Administrativos Odontológicos II, se buscó recopilar información detallada sobre diversos aspectos relacionados con la experiencia del paciente, incluyendo la calidad de la atención recibida, la comunicación con el personal, la comodidad de las instalaciones y otros elementos que influyeron en la percepción general de la calidad del servicio.

La calidad de los servicios de salud fue cada vez más necesaria tanto en instituciones públicas como privadas, el uso de tecnología ayudó en gran manera a mejorar en cuanto a el instrumental, materiales de uso común en las diferentes áreas de trabajo, sin dejar de lado las capacitaciones de profesionales y estudiantes para implementar estas nuevas herramientas que facilitaron el diagnóstico y tratamiento.

El objetivo principal de esta investigación fue identificar las áreas de mayor eficacia y eficiencia en la prestación de servicios odontológicos de la clínica universitaria, con el fin de potenciarlas y mejorar la atención del paciente. Igualmente se determinaron las áreas que presentaron deficiencia en la atención para que fueran analizadas y modificadas. Mediante el análisis de los datos recopilados se buscó implementar acciones concretas que permitieron tomar decisiones informadas y estratégicas para mejorar continuamente la calidad de los servicios ofrecidos.

Herramientas y escalas de medición de satisfacción de los pacientes en odontología

Escala de Likert

Las escalas de Likert son instrumentos de medición más que nada en el ámbito social con el propósito de evaluar si una persona estaba de acuerdo o no con el ítem que se le indicaba, este tipo de instrumento psicométrico fue ideal para medir la reacción o actitudes que pudiese presentar un paciente ante la atención odontológica (Matas, 2016). Fue formulada en 1932 por parte del psicólogo Rensis Likert quien propuso una escala de valoración como instrumento para la medición de actitudes.

Esta herramienta permitió la presentación de una escala de valores fijos y mostraba tres tipos de posiciones ante un cuestionamiento, el acuerdo, el neutro y el desacuerdo, el cual funcionó

para medir la opinión y actitud del encuestado ante un servicio. Estuvo posicionado de manera ordinal, por ejemplo: Satisfecho, poco satisfecho, neutral, insatisfecho y muy insatisfecho. Dicha escala permitió entre 5 o más ítems, pero siempre debía tener un elemento neutro para los pacientes que no estuvieran de acuerdo o desacuerdo con lo que se plantea. (Matas, 2016).

METODOLOGÍA

Tipo de investigación: No experimental, de campo, cuantitativa, aplicada y según su alcance fue descriptiva

Población y muestra: Se escogió una muestra representativa de pacientes de la Clínica Integrada de la FOUP, utilizando técnicas de muestreo aleatorio. La muestra seleccionada serán los pacientes de la clínica integrada de cuarto y quinto año de la FOUP.

Criterios de Inclusión

- Pacientes adultos que habían recibido atención en salud bucal en la Clínica Integrada de la FOUP.
- Pacientes que tenían al menos dos años de haber empezado el tratamiento

Procedimiento de recolección

- Recopilación de datos: mediante las encuestas en línea/análoga a los pacientes que estén bajo tratamiento o estén próximos a culminar. Esta encuesta buscó medir el nivel de la calidad de atención, tiempo de tratamiento, satisfacción con el resultado y calidad/precio de los tratamientos según la perspectiva del paciente.

Análisis de datos:

- Midió el nivel de satisfacción del paciente mediante un análisis a los datos cuantitativos de la encuesta de satisfacción.
- Las encuestas fueron transcritas e identificadas por temas para así poder cuantificar los datos y analizarlos.
- Se utilizó como herramienta analítica el programa informático Excel, donde se recopilaron datos y los resultados fueron analizados.

RESULTADOS

A continuación, se presentan los resultados de la encuesta atendiendo a las preguntas realizadas.

Tabla 1. Según la pregunta del rango de edad del paciente

TOTAL, DE PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN LA EDAD.		
EDAD	CANTIDAD	PORCENTAJE
18-30	7	8.23%
31-45	23	27.05%
46-60	28	32.94%
61 o más	27	31.76%
Total	85	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

De los 85 pacientes encuestados, la mayor cantidad fueron los del rango de edad entre 46 a 60 años con un 32.94%, seguido por los de 61 años o más con un 31.76% que corresponde a la población jubilada, mientras que la población menor de encuestados estuvo en el rango de 18 a 30 años con un 8.23%.

Tabla 2. Según la pregunta de ¿Una vez ingresó como paciente el estudiante le explicó en qué consistía cada tratamiento antes de realizarlo?

TOTAL, DE PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN SI FUERON INFORMADOS DE LOS TRATAMIENTOS ANTES DE REALIZARSE.		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
No	1	1.18%
Si	84	98.82%
Total	85	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

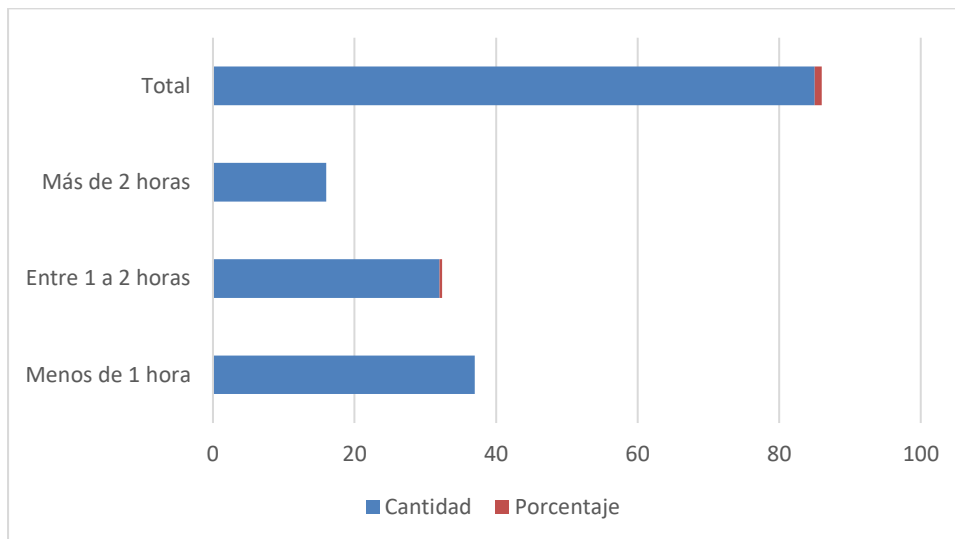
De los 85 pacientes encuestados, 84 (98.82%) respondieron que sí, mientras que 1 encuestado (1.18%) respondió de manera negativa.

Tabla 3. Según la pregunta, ¿Cuánto tiempo usualmente se demora para llegar a la cita dental?

TOTAL, DE PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN EL TIEMPO QUE DEMORA EN LLEGAR A LA CLÍNICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ.		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Menos de 1 hora	37	43.53%
Entre 1 a 2 horas	32	37.65%
Más de 2 horas	16	18.82%
Total	85	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

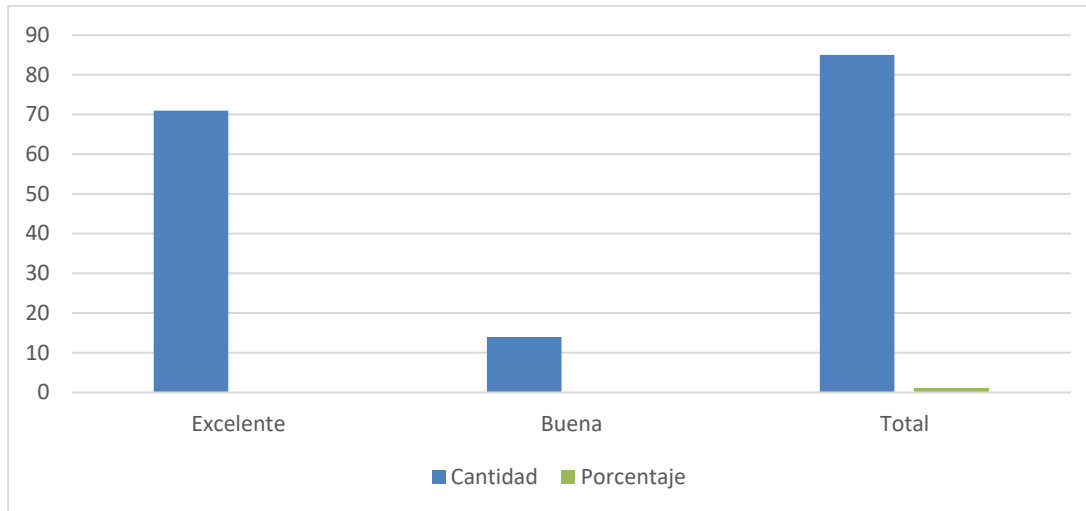
Figura 1. Total de pacientes encuestados según el tiempo que demora en llegar a la Clínica FOUP



Fuente: Elaboración propia.

De los 85 pacientes encuestados el 43.53% respondió que toman menos de 1 hora en llegar a la clínica de la Facultad de Odontología lo cual nos indica que casi la mitad de los pacientes viven relativamente cerca de la institución, mientras que un 18.82% de los pacientes tardan más de 2 horas en llegar.

Figura 2. Total de pacientes encuestados según la valoración del trato por parte del estudiante



Fuente: Elaboración propia.

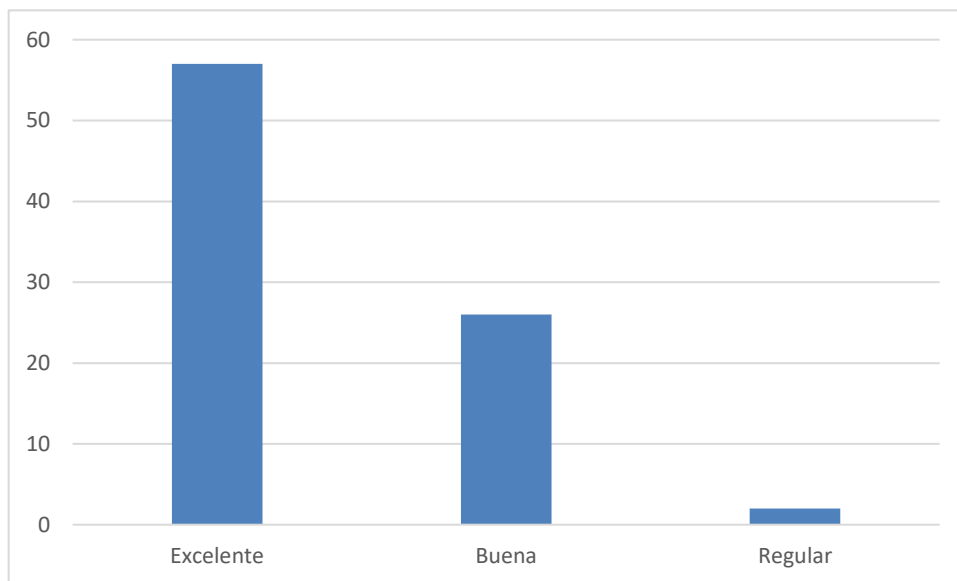
Atendiendo al gráfico #2 el 83.53% de los pacientes respondieron que el trato fue excelente, mientras que 16.47% respondieron que el trato fue bueno.

Tabla 4. Según la pregunta, ¿El Doctor fue agradable y mostró interés por mi caso personal?

TOTAL, DE PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN SI EL DOCTOR MOSTRÓ INTERÉS EN EL CASO.		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
No	4	4.71%
Si	81	95.29%
Total	85	100.00%

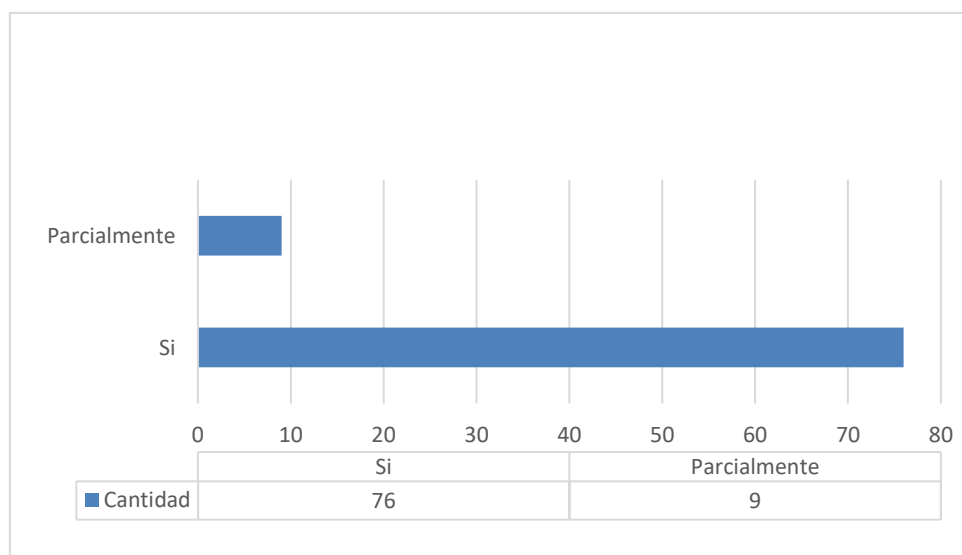
Fuente: Elaboración propia.

Un 95.29% de los encuestados indicó que el doctor que supervisó el caso mostró interés por el mismo en contraste con el solo 4.71% que no lo evidenció.

Figura 3. Total de pacientes encuestados según la calidad de tratamiento recibido

Fuente: Elaboración propia.

De los 85 pacientes encuestados, el 67.06 % de ellos respondió que la calidad del tratamiento recibido fue excelente y sumado al 30.59% que respondió buena, obtenemos un 98% de satisfacción de la calidad de atención en contraste con un 2.35% que resultó regular y que se debe mejorar.

Figura 4. Total de pacientes encuestados según si el tratamiento cumplió las expectativas del paciente

Fuente: Elaboración propia.

Un 89% respondió que el tratamiento realizado cumplió con sus expectativas en su totalidad, mientras que el 11% respondió que se cumplió sus expectativas de manera parcial.

Tabla 5. Según la pregunta, ¿Consideras que el tiempo de atención por parte del estudiante es el adecuado para el tratamiento recibido?

TOTAL, DE PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN LA PERCEPCIÓN DEL TIEMPO DE ATENCIÓN EN EL SILLÓN DENTAL.		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Sí, son adecuados	69	81.18%
Parcialmente adecuados	14	16.47%
No, son muy demorados	2	2.35%
Total	85	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Se puede observar que un 81.18% de los pacientes encuestados manifestó que el tiempo de atención en el cubículo dental fueron adecuados, mientras que un 16.47% manifestó que fueron parcialmente demorados y un 2.35% manifestó que son muy demorados, entra aquí la diferencia en tiempo entre los diferentes procedimientos clínicos que se realizan en la clínica integrada.

Tabla 6. Según la pregunta, ¿Está usted de acuerdo con la duración total del tratamiento dental?

TOTAL, DE PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN SI ESTÁ DE ACUERDO CON EL TOTAL DEL TIEMPO DE ATENCIÓN.		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
No	6	7.06%
Parcialmente	16	18.82%
Sí	63	74.12%
Total	85	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

El 74.12% de los pacientes encuestados respondieron estar de acuerdo con la duración total de su tratamiento, mientras que el 7.06% de los encuestados consideran muy extensa la duración.

Tabla 7. Según la pregunta, ¿Recibió la atención y el seguimiento adecuados durante su tratamiento?

TOTAL, DE PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN SI RECIBIÓ LA ATENCIÓN Y SEGUIMIENTO ADECUADO DURANTE SU TRATAMIENTO.		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
No	1	1.18%
Sí	84	98.82%
Total	85	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

De los 85 pacientes encuestados, 84 (98.82%) respondieron sí, mientras que 1 (1.18%) respondió no.

Tabla 8. Según la pregunta, ¿Qué tan satisfecho estás con el seguimiento que has recibido durante tu tratamiento dental?

TOTAL, DE PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN LA SATISFACCIÓN DEL SEGUIMIENTO LUEGO DEL TRATAMIENTO.		
RESPUESTA	CANTIDAD	PORCENTAJE
Muy satisfecho	49	57.65%
Satisfecho	35	41.18%
Neutral	1	1.18%
Total	85	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

De los 85 pacientes encuestados, 49 (57.65%) respondió que está muy satisfecho con el seguimiento, 35 (41.18%) pacientes respondieron satisfecho, mientras que 1 (1.18%) respondió de manera neutral.

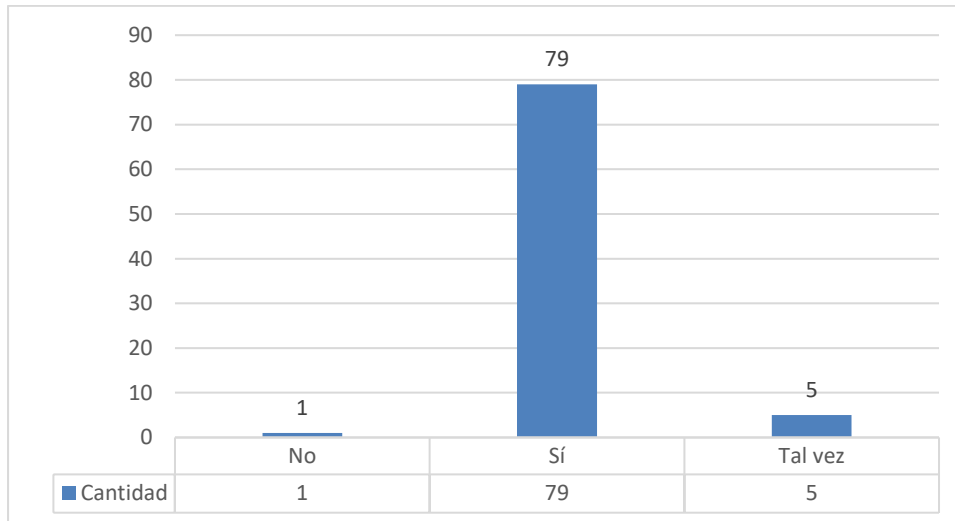
Tabla 9. Según la pregunta, ¿Cómo calificaría la atención en la FOUP en general?

TOTAL, DE PACIENTES SEGÚN LA ATENCIÓN DE MANERA GENERAL EN LA CLÍNICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	46	54.12%
Buena	35	41.18%
Regular	3	3.53%
Mala	1	1.18%
Total	85	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

De los 85 pacientes encuestados el 54.12% respondieron que la atención en general es excelente, 41.18% de los pacientes encuestados respondieron buena, mientras que un 1 (1.18%) respondió mala.

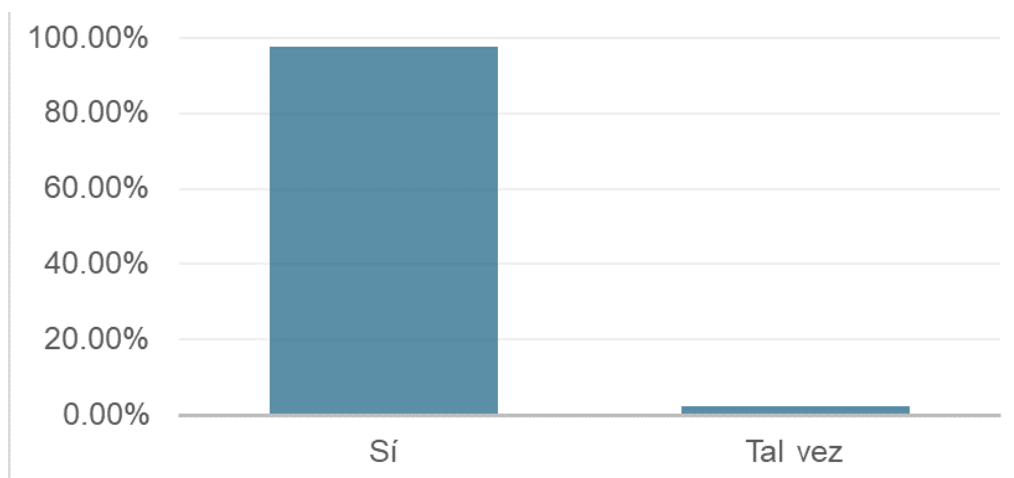
Figura 5. Total de pacientes encuestados según si asistirán nuevamente a realizarse otro tratamiento necesario en la clínica FOUP



Fuente: Elaboración propia.

De los 85 pacientes encuestados, 79 (92.94%) respondieron que Sí, volverían a realizarse tratamientos en la Facultad de Odontología mientras que 5 (5.88%) pacientes respondieron, Tal vez, y un 1 (1.18%) respondió que No.

Figura 6. Total de pacientes encuestados según si recomendarían los servicios de la Facultad de Odontología a otras personas



Fuente: Elaboración propia.

Al observar el cuadro y gráfico #16 se puede observar que, de los 85 pacientes encuestados, el 97.65% respondieron que sí recomendarían los servicios de la Facultad de Odontología a otras personas y solo 2.35% respondieron que tal vez.

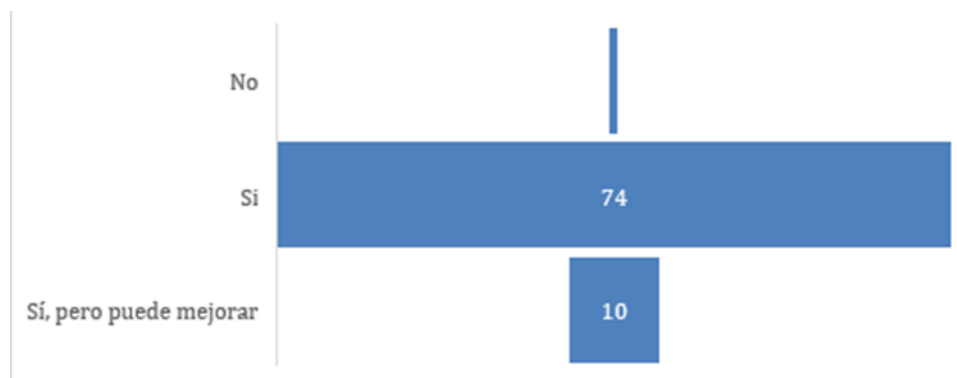
Tabla 10. Según la pregunta, ¿Cómo calificarías el trato con el personal de recepción?

TOTAL, DE PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN LA CALIDAD DEL TRATO POR PARTE DEL PERSONAL DE RECEPCIÓN.		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	37	43.53%
Buena	38	44.71%
Regular	7	8.24%
Mala	3	3.53%
Total	85	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

De los 85 pacientes encuestados, 37 (43.53%) respondieron que el trato del personal en la recepción fue excelente, 38 (44.71%) respondieron de buena, 7 (8.24%) respondieron que recibieron un trato regular y por último 3 (3.53%) respondieron mala.

Figura 7. Total de pacientes encuestados según su percepción con el tiempo en la sala de espera



Fuente: Elaboración propia.

De los 85 pacientes encuestados, 74 (87.06%) respondieron que sí consideran que el tiempo en la sala de espera es el adecuado. 10 (11.76%) respondieron que sí, pero puede mejorar, mientras que 1 (1.18%) respondió no.

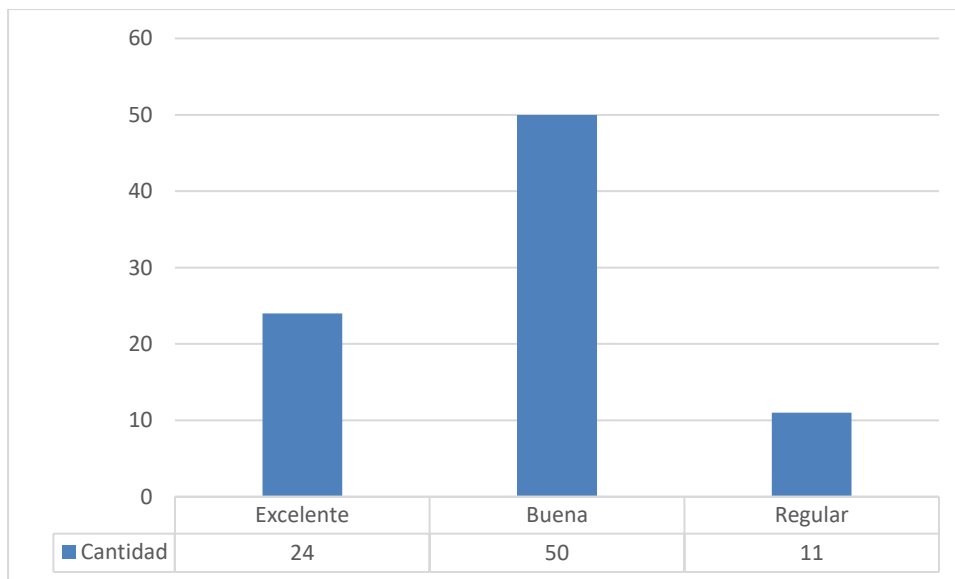
Tabla 11. Según la pregunta, ¿Estás satisfecho con el tiempo de espera en la recepción antes de recibir algún tratamiento?

TOTAL, DE PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN LA SATISFACCIÓN DEL TIEMPO DE ESPERA EN LA SALA DE RECEPCIÓN.		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Satisfecho	74	87.06%
Neutral	9	10.59%
Poco satisfecho	2	2.35%
Total	85	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

Según el cuadro #10 de los 85 pacientes encuestados, 74 (87.06%) respondieron estar satisfecho con el tiempo de espera en la recepción, 9 (10.59%) respondieron de forma neutral, mientras que 2 (2.35%) respondieron estar poco satisfecho.

Figura 8. Total de pacientes encuestados según su perspectiva en cuanto al aspecto de las instalaciones



Fuente: Elaboración propia.

Según los resultados obtenidos se aprecia en el cuadro y gráfico 20 que, de los 85 pacientes encuestados, 50 (58.82%) respondieron que las instalaciones son buenas, 24 (28.24%) respondieron excelente, mientras que 11 (12.94%) respondieron que califican las instalaciones de regular.

Tabla 12. Según la pregunta, ¿Cómo calificarías el estado de limpieza y mantenimiento de los baños en nuestra clínica?

TOTAL DE PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN LA SU PERSPECTIVA EN CUANTO A LA LIMPIEZA Y MANTENIMIENTO DE LOS BAÑOS DE LA CLÍNICA.		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	16	18.82%
Buena	44	51.76%
Regular	17	20.00%
Mala	7	8.24%
Muy mala	1	1.18%
Total	85	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

De los 85 pacientes encuestados, 44 (51.76%) respondieron que el estado de la limpieza y mantenimiento de los baños en la clínica era bueno, 16 (18.82%) respondieron de excelente, 17 (20.00%) respondieron que regular, 7(8.24%) respondieron que mala y 1(1.18) respondió muy mala.

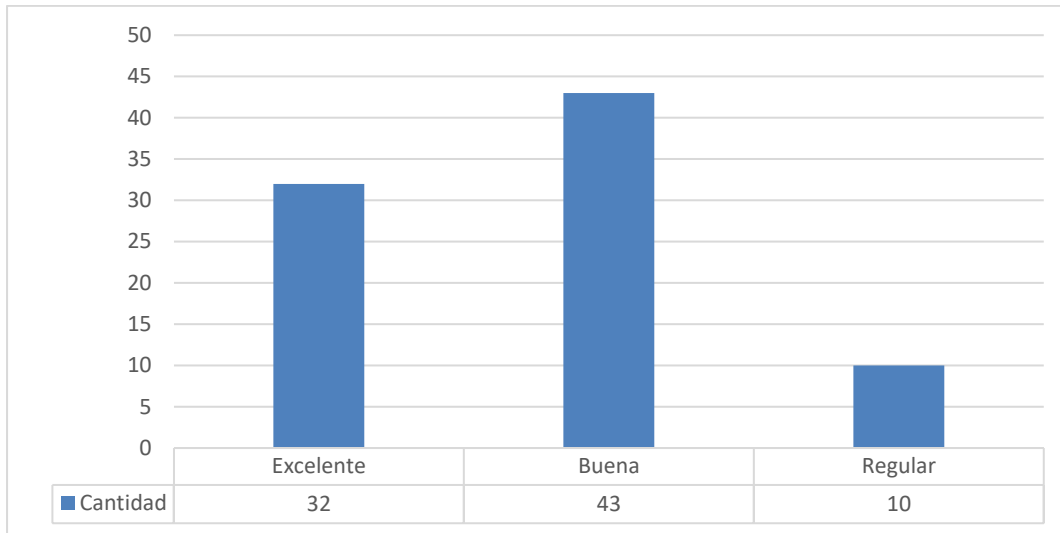
Tabla 13. Según la pregunta, ¿Cómo calificaría las medidas higiénicas de las instalaciones de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad de Panamá?

TOTAL DE PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN SU PERSPECTIVA EN CUANTO A LAS MEDIDAS DE HIGIENE EN LAS INSTALACIONES DE LA CLÍNICA DE LA FOUP.		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	36	42.35%
Buena	39	45.88%
Regular	9	10.59%
Mala	1	1.18%
Total	85	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

De los 85 pacientes encuestados, 39 (45.88%) respondieron que las medidas higiénicas de las instalaciones de la clínica de la Facultad de Odontología eran buenas, 36 (42.35%) respondieron excelente, 9 (10.59%) respondieron regular, 1(1.18%) respondió que mala.

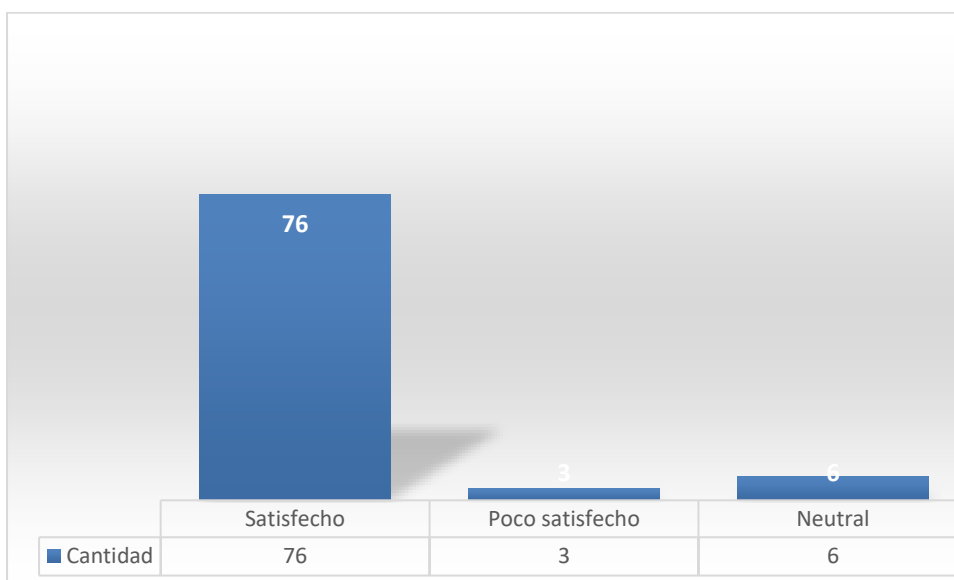
Figura 9. Total de pacientes encuestados según su percepción en cuanto a la higiene y mantenimiento de las instalaciones de la FOUP



Fuente: Elaboración propia.

En el cuadro gráfico # 23, de los 85 pacientes encuestados, 43 (50.59%) respondieron que la limpieza y el mantenimiento de las instalaciones era buena, 32 (37.65%) respondieron excelente, 10 (11.76%) respondieron regular.

Figura 10. Total de pacientes encuestados según la satisfacción en cuanto al precio total al final de los tratamientos



Fuente: Elaboración propia.

Se observa en el cuadro y gráfico # 24 que, de los 85 pacientes encuestados, 76 (89.41%) respondieron que se encuentra satisfecho con los precios del tratamiento versus el resultado del tratamiento, 6 (7.06%) respondieron de forma neutral, 3(3.53%) respondieron poco satisfecho.

Tabla 14. Según la pregunta, ¿Cómo calificaría la atención brindada por el personal administrativo de la Facultad de Odontología de la Universidad de Panamá?

TOTAL, DE PACIENTES ENCUESTADOS SEGÚN SU PERSPECTIVA EN CUANTO A LA ATENCIÓN BRINDADA POR LOS ADMINISTRATIVOS DE LA FOUP.		
RESPUESTAS	CANTIDAD	PORCENTAJE
Excelente	33	38.82%
Buena	46	54.12%
Regular	5	5.88%
Muy mala	1	1.18%
Total	85	100.00%

Fuente: Elaboración propia.

De los 85 pacientes encuestados, según el cuadro y gráfico #34, 46 (54.12%) respondieron que la atención brindada por el personal administrativo fue buena, 33 (38.82%) respondieron que excelente, 5 (5.88%) respondieron regular y 1(1.18%) respondió muy mala.

DISCUSIÓN

En los resultados de la encuesta se identificaron varios aspectos cruciales que reflejaron la experiencia y percepción de los pacientes en la clínica integrada.

La mayoría de los encuestados fueron pacientes regulares (87.06%), lo que indicó una relación continuada y estable con la clínica. Además, se observó una predominancia significativa de mujeres (72.94%). En cuanto a la edad, se concentraron principalmente en grupos de adultos mayores, especialmente entre los 46-60 años y 61 años o más. La mayoría de los pacientes residían en áreas como Panamá y Panamá Oeste, lo cual puede influir en la accesibilidad y conveniencia del servicio. Los resultados revelaron que la mayoría de los pacientes recibió información completa y adecuada sobre tratamientos y costos antes del inicio del tratamiento. Este nivel de transparencia contribuyó positivamente a la percepción de calidad del servicio. A pesar de la ubicación geográfica, la mayoría de los pacientes calificó positivamente el trato recibido, indicando que la distancia a la clínica no afecta significativamente su experiencia general.

La calidad del tratamiento recibió altas calificaciones, con la mayoría de los pacientes describiéndola como excelente. Sin embargo, algunos expresaron inquietudes sobre la duración total del tratamiento. La satisfacción con el seguimiento y los cuidados postratamiento también fue alta, reflejando una atención continua y efectiva por parte del personal clínico.

La atención en la FOUP fue mayoritariamente calificada como excelente o buena, destacando una percepción general positiva sobre la calidad del servicio. Además, un alto porcentaje de pacientes manifestó su intención de regresar para futuros tratamientos y recomendaría los servicios de la facultad a otros, lo cual demuestra un nivel significativo de confianza y satisfacción.

La FOUP fue percibida como ofreciendo una buena variedad de servicios dentales, y la mayoría de los pacientes se mostró satisfecha con el costo de los tratamientos. Sin embargo, hubo opiniones mixtas sobre la atención del personal administrativo y el conocimiento de los métodos de pago.

Después de haber identificado la opinión de los pacientes podemos incorporar ciertas recomendaciones para mejorar la experiencia de cada uno éstas, incluyen mejoras en la infraestructura, horarios más flexibles, una comunicación postratamiento más efectiva, capacitación continua del personal y una gestión más eficiente de los tiempos de espera. Implementar estas sugerencias podría fortalecer la calidad percibida y la satisfacción general de los pacientes en la Facultad de Odontología de la Universidad de Panamá.

Se evidenció que la mayoría de los pacientes manifestó un nivel de satisfacción acorde con los parámetros esperados; de igual manera, un elevado porcentaje evaluó favorablemente la atención proporcionada de la Facultad de Odontología de la Universidad de Panamá

RECOMENDACIONES

- Garantizar que los pacientes reciban información clara, precisa y completa sobre los tratamientos, costos y métodos de pago antes de iniciar cualquier procedimiento, así como asegurar un seguimiento efectivo posterior al tratamiento.
- Implementar estrategias orientadas a optimizar la eficiencia de los tratamientos y reducir el tiempo total que los pacientes deben invertir, manteniendo en todo momento la calidad y efectividad de la atención odontológica.

- Fortalecer la capacitación del personal administrativo con el propósito de promover un trato cordial y eficiente, asegurando que los pacientes experimenten un proceso de atención más fluido y satisfactorio.
- Ampliar las áreas de estacionamiento o, en su defecto, establecer un sistema de reserva de espacios que facilite un acceso más conveniente y organizado a la clínica.
- Fortalecer los mecanismos de evaluación continua de la satisfacción del paciente mediante la aplicación periódica de encuestas, a fin de identificar oportunamente áreas de mejora y promover la calidad continua de los servicios brindados.
- Diseñar protocolos diferenciados para adultos mayores, quienes representan la mayoría de la población atendida, adaptando la ergonomía, la comunicación y los tiempos de atención a sus necesidades específicas.
- Integrar herramientas tecnológicas que apoyen la gestión del tiempo de tratamiento (como sistemas de control de citas, historial clínico digital y alertas internas), asegurando que los procesos se desarrollen dentro de los plazos establecidos.

CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción de los pacientes representó un indicador crucial y eficaz para evaluar la calidad de los servicios, ya que proporcionó información valiosa sobre la experiencia del paciente en la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad de Panamá. Dicho nivel de satisfacción depende de diversos factores, entre los cuales se destacaron la atención personalizada, la calidad de la infraestructura, la comodidad del paciente, el tiempo de espera, así como la eficiencia y rapidez en la ejecución de los tratamientos.
2. Implementar mejoras en infraestructuras, optimizar horarios de atención, reducir tiempos de espera, y capacitar continuamente al personal son pasos necesarios para aumentar la satisfacción del paciente. Asimismo, resolver problemas como la falta de estacionamiento y asegurar una comunicación efectiva sobre tratamientos y costos contribuirá a una experiencia más positiva.
3. La satisfacción del paciente es vital para la evaluación y mejora continua de los servicios ofrecidos en la Clínica Integral de la Facultad de Odontología. Al abordar las áreas de mejora identificadas, la facultad puede fortalecer la calidad percibida de sus servicios y

consolidar su reputación como una institución comprometida con la excelencia en el cuidado dental.

4. La comunicación previa al tratamiento fue altamente efectiva: 98.82% de los pacientes reportó haber sido informado sobre los procedimientos antes de realizarlos, lo que contribuyó a la transparencia y consentimiento informado.
5. La percepción del trato interpersonal fue muy favorable: 83.53% calificó el trato del estudiante como excelente y 95.29% afirmó que el doctor mostró interés por su caso, asociándose con altos niveles de satisfacción global.
6. Calidad percibida del tratamiento: El 67.06% calificó la calidad como excelente y el 30.59% como buena; además, el 89.41% indicó que el tratamiento cumplió sus expectativas, confirmando la congruencia entre cuidados y resultados.
7. El seguimiento y la información postratamiento fueron adecuados según los pacientes: 98.82% recibió información de cuidados y 98.82% consideró haber tenido atención y seguimiento adecuados, lo que favorece adherencia y resultados terapéuticos.
8. Tiempo de desplazamiento y esperas: aunque el 43.53% de los pacientes demoró menos de una hora en llegar a la clínica, el 56.47% tardó una hora o más; pese a ello, el 87.06% consideró adecuado el tiempo en la sala de espera y el mismo porcentaje manifestó satisfacción con el tiempo de espera en recepción, lo que indica que la gestión de los tiempos fue percibida como aceptable.
9. Opinión sobre instalaciones e higiene: un mayor porcentaje de los pacientes valoró positivamente las instalaciones y las medidas higiénicas, obteniéndose calificaciones de “Buena” o “Excelente” en un rango aproximado entre el 74% y el 88% en los ítems evaluados. No obstante, se identificaron áreas susceptibles de mejora, particularmente en los baños, donde el 9.41% de los encuestados emitió valoraciones de “Mala” o “Muy mala”, lo que señala la necesidad de mantenimiento puntual.
10. Aspectos administrativos: la atención administrativa fue calificada como “Buena” o “Excelente” por el 92.94% de los pacientes; sin embargo, un 5.88% la consideró “Regular” y un 1.18% “Mala”, lo que indica que, si bien la gestión es adecuada, existen oportunidades de mejora en procesos y capacitación del personal administrativo que atiende al público.

11. Satisfacción general y recomendación: el 54.12% de los pacientes calificó la atención general como excelente y el 97.65% manifestó que recomendaría la facultad, lo que refleja un alto nivel de confianza institucional. Asimismo, el 92.94% afirmó que podrían asistir nuevamente, lo que evidencia una elevada probabilidad de retorno por parte de los pacientes.
12. Implicaciones prácticas: los hallazgos evidencian la prestación de un servicio clínico con alta calidad percibida, caracterizado por una comunicación efectiva y un adecuado seguimiento a los pacientes. No obstante, se identificaron oportunidades de mejora en aspectos relacionados con la infraestructura, especialmente en los baños y su mantenimiento, así como en la capacitación administrativa, con el fin de homogeneizar la experiencia del paciente y consolidar la excelencia institucional.

REFERENCIAS

- Alfaro Ortiz, B. N. (2020). Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. *Crea Ciencia*, 13(2).
- Bamise, C. T., Bada, T. A., & Sanu, O. O. (2008). Dental care utilization and satisfaction of residential university students. *Libyan Journal of Medicine*, 3(3), 140–143.
- Bedi, R., Gulati, N., McGrath, C., & Curtis, T. (2005). Patient satisfaction with dental care: A qualitative study. *Journal of Oral Rehabilitation*, 32(9), 635–642.
- Ebn Ahmady, A., et al. (2015). Patient satisfaction with dental services in a university dental clinic. *Journal of Dentistry (Tehran)*, 12(6), 448–455.
- Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., & Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient satisfaction with healthcare services and the techniques used for its assessment: A systematic literature review and a bibliometric analysis. *Healthcare (Basel, Switzerland)*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Gutierrez-Marín, N., & López-Soto, A. (2023). Satisfacción de los pacientes con el servicio odontológico en la Facultad de Odontología de la Universidad de Costa Rica. *Revista Odovtos*
- Lora Salgado, I. M., Tirado Amador, L. R., Montoya Mendoza, J. L., & Simancas Pallares, M. A. (2016). Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una

- clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Revista Nacional de Odontología*, 12(23), 31–40.
- Newsome, P. R. H., & Wright, G. H. (1999). A review of patient satisfaction: 2. Dental patient satisfaction: An appraisal of recent literature. *British Dental Journal*, 186(4), 166–170.
- Oliver, R. L. (2014). *Satisfaction: A behavioral perspective on the consumer* (2nd ed.). Routledge.
- Plan Do Study Act PDSA Deming, W.E. 1993. *The New Economics*. MIT Press. Cambridge, MA. página 135. FDI World Dental Federation. *Evidence-Based Dentistry (EBD)*, 2016.
- Sbaraini, A., Carter, S. M., Evans, R. W., & Blinkhorn, A. (2012). Experiences of dental care: What do patients value? *BMC Health Services Research*, 12, 177. <https://doi.org/10.1186/1472-6963-12-177>
- Self-assessment tool for quality in dental practice (April 2016 FDI-ERO). (<http://erodental.org/publication/resolution>). Institute of Medicine. *Crossing the quality chasm. A new health system for the 20th century*. Washington, D C: National Academy of Sciences, 2003. <https://www.fdiworlddental.org/es/calidad-en-odontologia>
- Sitzia, J., & Wood, N. (1997). Patient satisfaction: A review of issues and concepts. *Social Science & Medicine*, 45(12), 1829–1843.
- Vega, G. A., Duarte, A., & Benítez, N. O. (2024). Satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis dentales: Un estudio cualitativo. *Scientia Oralis Salutem*.
- Yamalík, N. (2005). Patient satisfaction in dental practice. *International Dental Journal*, 55(5), 285–288.

© Los autores. Este artículo se publica en Prisma ODS bajo la Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0). Esto permite el uso, distribución y reproducción en cualquier medio, incluidos fines comerciales, siempre que se otorgue la atribución adecuada a los autores y a la fuente original.



doi: <https://doi.org/10.65011/prismaods.v5.i2.237>

Cómo citar este artículo (APA 7ª edición):

Vega Tejada, L. ., Ortega, I. ., Meléndez, Y. ., Gómez, D. ., Espinosa, R. ., Gálvez Grant, T. A. ., Pérez, H. ., Melo, H. ., Alarcón Menchaca, D. L. ., Villalobos de Cortés, R. ., & Sánchez, E. . (2026). Evaluación de la Satisfacción del Paciente Adulto en Clínica Odontológica Universitaria, Universidad de Panamá 2024. *Prisma ODS: Revista Multidisciplinaria Sobre Desarrollo Sostenible*, 5(2), 575-596. <https://doi.org/10.65011/prismaods.v5.i2.237>