



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE RECIBEN SERVICIO
ODONTOLÓGICO EN EL CENTRO DE SALUD SAN JOAQUÍN DEL
DISTRITO NORTE DE LA ZONA RURAL DE LA CIUDAD DE CUENCA
PERIODO OCTUBRE 2021- FEBRERO 2022”.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE ODONTÓLOGA**

AUTOR: KATHERINE ESTEFANIA ZHINGRI MOGROVEJO

DIRECTORA: LCDA. GLADYS EULALIA CABRERA CABRERA MGS.

CUENCA- ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

**SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE RECIBEN SERVICIO
ODONTOLÓGICO EN EL CENTRO DE SALUD SAN JOAQUÍN DEL
DISTRITO NORTE DE LA ZONA RURAL DE LA CIUDAD DE CUENCA
PERIODO OCTUBRE 2021- FEBRERO 2022”.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO
DE ODONTÓLOGA**

AUTOR: KATHERINE ESTEFANIA ZHINGRI MOGROVEJO

DIRECTORA: LCDA. GLADYS EULALIA CABRERA CABRERA MGS.

CUENCA- ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE RECIBEN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN EL CENTRO DE SALUD SAN JOAQUÍN DEL DISTRITO NORTE DE LA ZONA RURAL DE LA CIUDAD DE CUENCA PERIODO OCTUBRE 2021- FEBRERO 2022

SATISFACTION OF PATIENTS RECEIVING DENTAL SERVICES AT THE SAN JOAQUÍN HEALTH CENTER IN THE NORTH DISTRICT OF THE RURAL AREA OF THE CITY OF CUENCA PERIOD OCTOBER 2021- FEBRUARY 2022

Katherine Estefanía Zhingri Mogrovejo¹, Gladys Eulalia Cabrera Cabrera²

¹ Estudiante de 10mo ciclo de la Carrera de Odontología, Universidad Católica de Cuenca. Ecuador, e-mail: ORCID:

² Docente de la Carrera de Odontología, Mgs, Universidad Católica de Cuenca. Ecuador, ORCID:

RESUMEN

La satisfacción del paciente es crucial para garantizar, alcanzar y mejorar niveles de calidad en los servicios de salud, siendo un desafío que presta el sector público y tema de preocupación por instituciones prestadoras de servicios. **Objetivo:** Evaluar la satisfacción en pacientes mayores a 18 años que recibieron atención odontológica en el centro de Salud San Joaquín del distrito norte de la zona rural de la ciudad de Cuenca periodo octubre 2021 - febrero 2022. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo de tipo comunicacional, transversal actual, a 400 pacientes atendidos en odontología, para medir la satisfacción se empleó el instrumento validado y estandarizado SERVQUAL. **Resultados:** Este estudio encontró una elevada insatisfacción del 72,25% de usuarios. Donde predominaron pacientes continuadores, el sexo femenino, nivel educativo secundario y el rango etario de individuos de 18 a 25 años insatisfechos. **Conclusiones:** El estudio demostró insatisfacción de usuarios que acudieron a consulta odontológica en el centro de salud San Joaquín, dando como resultado que el paciente no supere la expectativa del servicio brindado la prueba estadística revela que no se encontró asociación entre las variables sexo, tipología de cita, edad e instrucción.

Palabras Clave: Salud Pública, Satisfacción del Paciente, Garantía de la Calidad de Atención de Salud, Encuestas de Salud Bucal, Adulto.

ABSTRACT

Patient satisfaction is crucial to guaranteeing, achieving and improving quality levels in health services, and it is a challenge for healthcare providers and a key concern for public institutions. **Objective:** To evaluate the satisfaction with dental care of patients over 18 years of age who attended dental care services provided at the “San Joaquin Health Center” in the northern district of the rural area of the city of Cuenca between October 2021 and February 2022. **Materials and methods:** A descriptive study was carried out, with a quantitative approach of a communicative type, current cross-sectional, on 400 patients treated in the field of dentistry; the standardized and validated SERVQUAL instrument was used to measure satisfaction. **Results:** This study revealed a high dissatisfaction rate of 72.25% of patients. Continuing patients were predominantly, female gender, had a high school education level, and the age range of dissatisfied patients was between 18 and 25 years old. **Conclusions:** The study showed dissatisfaction among patients who attended dental appointments at the “San Joaquin Health Center,” resulting in the patient’s failure to exceed their expectations of the service provided. The statistical test revealed that no association was found between the variables gender, type of appointment, age, and education.

Keywords: Public Health, Patient Satisfaction, Health Care Quality Assurance, Oral Health Surveys, Adult.

INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS) manifiesta que el principal objetivo de los sistemas nacionales de salud es la asistencia de servicios de calidad donde y cuando lo requiera.⁽¹⁾ Considera también que la calidad de servicios de salud debe tener los siguientes requisitos: la eficacia de los recursos, excelencia del profesional, bajo riesgo para el paciente y el alto grado de satisfacción del usuario ^(2,3)

La calidad se va a relacionar con instituciones y con factores inherentes del paciente, siendo uno de ellos la determinación del nivel de percepción que el usuario llega a tener sobre el servicio prestado y se denomina como satisfacción del usuario ⁽²⁾

La satisfacción del paciente es crucial para garantizar, alcanzar y mejorar niveles de calidad en los servicios de salud, siendo un desafío que presta el sector público y un tema de preocupación para instituciones prestadoras de servicios, (IPS). Se debe conocer la calidad y beneficio que brinda cada área, debido a que el incorporar la satisfacción como objetivo es un aspecto esencial para el éxito de las organizaciones de salud. ⁽³⁾

La satisfacción del usuario va a ser valorada en cuanto a la calidad de la atención recibida, ya que se determinará por la percepción (realidad) sobre la expectativa que los pacientes tenían al momento de ingresar a la consulta, pues es intangible debido a que se interactúa con el paciente con el fin de dar una sensación positiva o negativa llegando a sentimientos del usuario traduciéndose en satisfacción o insatisfacción. ⁽⁴⁾

Las organizaciones privadas o públicas venden y ofrecen productos o servicios a usuarios, siendo su razón de existencia. Al momento de estudiar la satisfacción de los clientes llegan a obtener un criterio importante, se va a encontrar problemas que no son detectados por las organizaciones ni se llega directamente al paciente, llegando a conocer sus expectativas, siendo este tema agregado en la definición de calidad desde un principio. ^(2,4)

Se cuenta a escala nacional con distintos centros de atención debido a la importancia de la salud oral y lo esencial para la prevención de caries para una mejor salud bucal, el objetivo del servicio que brinda el centro de salud es de ayudar a la población que no puede llegar costear tratamientos preventivos, ya que todos los usuarios tienen el derecho de ser atendidos de manera digna. Abarcando necesidades de mayor relevancia para el mantenimiento de la calidad se deben considerar: factores tangibles, capacidad de

respuesta, profesionalismo, confiabilidad, cortesía, reputación, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del profesional hacia el usuario. ⁽¹¹⁾

El fin de una atención de calidad es buscar la comodidad del usuario, por lo que los odontólogos tratan de manera eficaz solucionar inconvenientes que se manifiesten en la cavidad oral. Sin embargo, es necesario que el paciente se sienta cómodo con la atención que vaya a recibir, de tal forma que exista una satisfacción en la atención odontológica. ⁽⁷⁾

El modelo de brechas de calidad de servicio con su instrumento SERVQUAL es conocido y utilizado para medir la calidad del servicio. La existencia de brechas entre nivel de servicio brindado y el servicio esperado. Cuando la expectativa del usuario supera la expectativa real, se manifiesta una diferencia en la calidad del servicio. El reconocimiento de tales brechas o discrepancias ayuda a eliminar discordancia para el nivel de la expectativa del paciente y la percepción del mismo sobre el servicio brindado, ayudando a aumentar la satisfacción del paciente y la calidad del servicio debido a que esta es una prioridad. ⁽⁵⁾

El modelo SERVQUAL es una herramienta de investigación que ayuda a determinar el efecto de cinco dimensiones para medir la calidad del servicio, siendo: Fiabilidad tiene que ver sobre el fácil manejo para ejecutar el servicio que se propone dar de forma fiable y cuidadosa. Sensibilidad es tiempo para ayudar a pacientes y brindarles un servicio eficaz y rápido. Seguridad brindar información por medio del conocimiento del personal, inspirando al usuario a la confianza. Empatía nivel de atención personalizada que se le ofrece al usuario adaptando al gusto del cliente. Elementos tangibles, equipos, apariencia física, infraestructura lugar el personal en la percepción del cliente, ayudando a una identificación eficiente de errores durante el proceso de la creación y prestación de los servicios, llevando a tener una alta calidad. ⁽⁵⁾

Con respecto al servicio prestado por parte del centro de Salud San Joaquín, la importancia de la salud pública a nivel nacional, la falta de información sobre el nivel de satisfacción del centro de salud e incluso con el fin de mejorar el servicio por parte del profesional de la salud se realizará este estudio para evaluar el grado de satisfacción en pacientes mayores a 18 años que recibieron atención odontológica en el centro de Salud San Joaquín del distrito norte de la zona rural de la ciudad de Cuenca periodo octubre 2021 - febrero 2022.

MATERIALES Y MÉTODOS

En esta investigación se realizó un estudio de tipo descriptivo, con enfoque cuantitativo de tipo comunicacional, transversal actual, utilizando el formulario de encuesta aprobado SERVQUAL. La cual fue elaborada y aceptada por el MINISTERIO DE SALUD (MINSAL) 2011 Perú. Se aplicó para determinar el nivel de satisfacción en cuanto a calidad del servicio odontológico, comparando las expectativas y las percepciones como medida de calidad del servicio prestado. ⁽⁸⁾

La población de estudio fue de 400 usuarios a conveniencia, que asistieron al servicio odontológico al centro de salud San Joaquín del distrito norte de la zona rural de la ciudad de Cuenca periodo octubre 2021- febrero 2022. Se realizó un muestreo consecutivo no probabilístico de usuarios nuevos y continuadores.

En la evaluación del servicio se ejecuta por medio de un cuestionario usando la herramienta de medición SERVQUAL, esta abarca 44 preguntas, 22 expectativas y 22 a la percepción del usuario sobre el servicio brindado. La respuesta de cada pregunta se presenta de niveles 1-5 para fiabilidad, 6-9 sensibilidades, 10-13 seguridades, 14-18 empatías y 19-22 elementos tangibles con el fin de encontrar brechas entre estos parámetros. ⁽⁶⁾

Para culminar las respuestas se presentan en un formato de siete niveles de la escala de Likert donde 1 es el puntaje más bajo y 7 el valor más alto estableciendo satisfacción del usuario, cabe recalcar que 1 a 3 cuentas como negativo y 4 a 7 como satisfecho, al final se suma la expectativa y percepción. Para obtener la diferencia o brecha se resta realidad menos expectativa y se obtendrá el resultado. ⁽⁶⁾

CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Para este estudio se tomó en cuenta a pacientes mayores de 18 años que asistieron a los servicios odontológicos del Centro de salud San Joaquín, dando su aprobación hacia el consentimiento informado que se les brindó a cada uno de ellos. Para criterios de exclusión se descartaron a los acompañantes, menores de edad o sus tutores, encuestas incompletas, personas que no firmaron el consentimiento.

RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Luego de haber obtenido la certificación del departamento de bioética de la Universidad Católica de Cuenca, se procedió a tomar los datos de la siguiente manera: se asistió al centro de salud San Joaquín desde el día 24 de noviembre del 2021, hasta el 18 de febrero del 2022 desde las 8:00 am hasta las 16:00 pm de cuatro a cinco veces a la semana. Con la ayuda de un dispositivo se llevaba el formulario digital y el consentimiento informado de manera física.

Se asignó un espacio donde se podía abordar a los pacientes con turnos para odontología, ya que serían tomados en cuenta para antes y después de su atención, se les explicó el motivo de la investigación y se les pidió que firmaran el consentimiento con esfero azul si estaban de acuerdo a formar parte de la investigación tras ello se leía las preguntas y se marcaban las respuestas en el dispositivo celular.

La encuesta constaba de tres bloques, el primer bloque refleja el nombre del encuestador (Kz), seguido de la fecha, hora de inicio y la hora final.

El segundo bloque del instrumento es datos generales de encuestado como: condición del encuestado, (usuario), número de cédula (código de cada usuario), edad del encuestado, género (femenino, masculino), nivel de estudio (analfabeto, primaria, secundaria, superior técnico, superior universitario), y el tipo de usuario (nuevo, continuador).

Tercera parte instrumento es la herramienta SERVQUAL modificada por el MINSa de Perú 2011, consta de las 44 preguntas, donde 22 son de expectativa refiriendo a como el paciente se idealiza como es y/o será la atención o el trato en el consultorio, la satisfacción se mediará mediante una escala de puntuación de Likert del 1 a 7, considerando a 1 como la menor y 7 como la mayor calificación el resultado se estima por pregunta. Una vez que el paciente haya sido atendido, se continuo con las 22 preguntas siguientes, que es la percepción o realidad de cómo fue la experiencia en el consultorio.

Terminadas las encuestas, los resultados automáticamente son trasladados a una hoja de cálculo de Microsoft Excel para la creación de la base de datos. Para ello utilizó el programa estadístico SPSS versión 25 para elaborar las tablas dinámicas, cálculo de frecuencias, porcentajes y chi cuadrado para la significancia, las variables que se consideró en la investigación fueron: Frecuencia de satisfacción de pacientes que recibieron servicio odontológico de acuerdo al sexo, a la tipología de cita, al nivel educativo y edad.

No se encontró ninguna inconsistencia bioética asociada con la realización de este estudio.

RESULTADOS

Tabla 1: Satisfacción por parte de pacientes que recibieron servicio odontológico

	N	%
Satisfecho	111	27,75
Insatisfecho	289	72,25
Total	400	100

La insatisfacción del usuario en la muestra total fue de 72,25% y satisfechos 27,75%

Tabla 2: Satisfacción de los pacientes de acuerdo al Sexo

	Masculino		Femenino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Satisfecho	64	16	47	11,75	111	27,75
Insatisfecho	142	35,5	147	36,75	289	72,25
Total	206	51,5	194	48,5	400	100

$$X^2 = ,127$$

En este cuadro se evidencia una insatisfacción en el sexo femenino con un valor 36,75% con una diferencia de 1,25% al sexo masculino.

Tabla 3: Satisfacción de los pacientes de acuerdo a la tipología de cita

	Nuevo		Continuador		Total	
	n	%	N	%	N	%
Satisfecho	39	9,75	72	18	111	27,75
Insatisfecho	104	26	185	46,25	289	72,25
Total	143	35,75	257	64,25	400	100

$$X^2 = ,874$$

De acuerdo a la tipología de cita (nueva y continuadora) el estudio refleja una alta insatisfacción con un 72,25%, predominando los pacientes continuadores con un 46,25%.

Tabla 4: Satisfacción de los pacientes de acuerdo al Nivel Educativo

	Primaria		Secundaria		Superior universitario		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%
Satisfecho	30	7,5	65	16,25	16	4	111	27,75
Insatisfecho	92	23	162	40,50	35	8,75	289	72,25
Total	122	30,5	227	56,75	51	12,75	400	100

$$X^2 = ,598$$

Existe insatisfacción de los pacientes de acuerdo al nivel educativo, predominando el nivel de secundaria con un porcentaje de 40,50%.

Tabla 5: Satisfacción de los pacientes de acuerdo a la Edad

	18-28		29-38		39-48		49-58		59-68		TOTAL	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Satisfecho	40	10	37	9,25	23	5,75	7	1,75	4	1	5	27,75
Insatisfecho	102	25,5	91	22,75	52	13	28	7	16	4	289	72,25
Total	142	35,5	128	32	75	18,75	35	8,75	20	5	400	100

$$X^2 = ,591$$

Las personas insatisfechas respecto a la edad fueron mayor en los pacientes de 18-28 años con un 25,5%.

DISCUSIÓN:

Los resultados obtenidos del presente estudio sobre satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento odontológico en el centro de salud San Joaquín, revela de la muestra constituida por 400 pacientes, con un 72,25% registraron estar insatisfechos con el servicio, por lo cual usuarios continuadores con un 46,25% no se sentían conforme con la atención esto puede deberse a la distancia, necesidad de una atención urgente, hacen que el paciente regrese a la consulta. Estudios similares de autores peruanos como Lara col⁽⁸⁾ con una insatisfacción de 88,6%, y Rodríguez DF⁽¹¹⁾ con un 46,6% de usuarios insatisfechos, nos dan a conocer que la falta de insumos, el establecimiento pequeño, y la falta de confianza hacia el profesional hacen que no se llegue a cumplir el objetivo de satisfacción cabe recalcar que no tiene que ver si es una entidad pública o privada el servicio profesional odontológico debe cumplir con los protocolos y hacer que el usuario tenga una buena atención. A pesar de lo obtenido, se contrapone otro estudio de Yáñez M⁽⁹⁾ en su estudio que se realizó para medir el nivel de satisfacción, indica que 77,5% de pacientes estaban de acuerdo con la atención, ya que el tiempo de espera al igual que la preparación del profesional sumando las instalaciones equipadas hacen que el usuario exprese su satisfacción. La investigación de Espino⁽¹⁴⁾ nos habla que existe una satisfacción más del 50% y que la insatisfacción se debiese al tiempo de espera, trato del personal y los aspectos tangibles.

Por otro lado, este estudio demostró en lo referente al sexo que tanto el sexo femenino y masculino tenían valores casi similares de insatisfacción con una diferencia de 1,25%, predominando el sexo femenino con un 36,75%, ya que usuarios manifiestan que la inconformidad del servicio se debe a la falta de comunicación por parte del profesional hacia el paciente, ya que al requerir una explicación sobre tratamientos alternativos, falta de tiempo y falta de material en un tratamiento de especialización hacen que no se logre el objetivo dando como resultado una mala experiencia en el momento de la atención debido a que los centros de salud solamente se realizan procedimientos de primer nivel como restauraciones, exodoncia más no tratamiento de especialidad como endodoncias, prótesis entre otras. Al comparar estudios de atenciones de clínicas privadas como el de Vázquez-Cruz E⁽¹⁰⁾ y Torres G⁽¹²⁾ nos habla que existe mayor satisfacción en el sexo femenino, existiendo buena atención por parte del odontólogo, instalaciones, horarios, tiempo de espera, equipos de bioseguridad hacen que el paciente se encuentre satisfecho. Estudios de autores peruanos Lara y col⁽⁸⁾ y Yáñez M⁽⁹⁾, donde acudieron a la atención más

pacientes del sexo masculino de ambos estudios. Pero se evidencia que Lara ⁽⁷⁾ los hombres se encontraban insatisfechos a comparación de Yáñez M ⁽⁹⁾ que el sexo masculino se sintió más satisfecho, esto puede deberse a factores como que la clínica universitaria consta con diversos especialistas a comparación del sector público. Lo que este estudio concuerda con autores mencionados anteriormente es que las mujeres se preocupan más por su apariencia física, por lo tanto, acuden más al servicio odontológico pues tienden a ir más a una consulta odontológica privada.

En cuanto al nivel educativo, este estudio presento un alto nivel de insatisfacción de un 40,5% en el nivel educativo de secundaria, al igual Lara y col ⁽⁸⁾ se encuentran con un mayor porcentaje de pacientes insatisfechos en nivel superior educativo técnico con un 47,2%. Tomando en cuenta que se excluyeron pacientes analfabetos de ambos estudios y dicha insatisfacción indica ineficiencia en la salud pública, cabe recalcar que no se encontró asociación estadísticamente significativa de ninguno de los estudios. Otro estudio, Vázquez-Cruz E ⁽¹⁰⁾ al contrario, nos cuenta que hubo una mayor satisfacción con un 75% en pacientes con la escolaridad analfabeta y primaria.

Este estudio muestra la insatisfacción en pacientes de rango etario de 18 a 28 años de edad con 25.5% debido que por ser jóvenes buscan una atención odontológica, procedimientos más estéticos y no se sienten conformes con la atención llevando a que un porcentaje de individuos vuelva y otro busque ayuda de una atención privada. Al contraponerse Yáñez M ⁽⁹⁾ en su estudio nos dice que el grupo etario que se encuentra satisfecho es de 18 a 28 años, seguido por el grupo comprendido entre los 40 a 50 años, puede darse que los servicios estomatológicos dados son acordes a cada edad, ya que dicho estudio es de una clínica estomatológica de la universidad del Cusco y cuentan con diferentes especializaciones. En lo referente a la edad Lara y col ⁽⁸⁾ encontró una insatisfacción con mayor frecuencia de pacientes de un rango etario de 35 y 49 años de edad, cabe recalcar que en este grupo etario existió más usuarios y no se contaba con los equipos necesarios para lograr el objetivo.

La insatisfacción se observa en todas las variables del estudio.

CONCLUSIÓN:

El presente estudio demostró que hubo insatisfacción por la mayor parte de los usuarios que acudieron a consulta odontológica en el centro de salud San Joaquín, la prueba estadística revela que no se encontró asociación entre las variables sexo, tipología de cita, edad e instrucción.

En lo referente a este estudio se encontró una insatisfacción elevada debido a que los usuarios no se encuentran satisfechos con el servicio brindado.

Considerando la variable sexo existe insatisfacción en el sexo femenino.

La variable tipología de cita, los resultados reflejan insatisfacción en los pacientes continuadores.

Si observamos la insatisfacción en el variable nivel de instrucción, los usuarios con nivel de educación secundaria son quienes están insatisfechos con los servicios.

En cuanto a la variable edad, la investigación predominó el rango etario comprendido entre 18 a 28 años de edad.

Este estudio servirá de base para futuras investigaciones que valoren la satisfacción en otros centros tanto públicos como privados para despertar la necesidad de corregir falencias en la satisfacción o mejor la calidad de servicio para los usuarios

LIMITACIONES DEL ESTUDIO:**AGRADECIMIENTOS**

MSP

FINANCIACIÓN:

El estudio fue autofinanciado por los autores.

CONFLICTO DE INTERÉS

No se presentó ningún conflicto de interés con respecto a las implicaciones del estudio por parte de los autores.

REFERENCIAS

1. Molina A. Revista de Ciencias Sociales. Núm. 63, Quito, periodo enero-abril 2019, pp. 185-205. Disponibles en: <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/iconos/article/view/3070>
2. Ramos K., Podestá L., Ruiz R., Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú., Horiz. Med. [Internet]., 2020 [citado 16 de diciembre de 2021]; 20 (3). Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v20n3/1727-558X-hm-20-03-e1248.pdf>
3. Martínez D. Picazo M. Villatoro A. Satisfacción del paciente en el uso de los servicios dentales: scoping review de los factores determinantes de esta época. Revista Nac. Odontol [Internet]. 2020[Consultado 21 Nov 2021]; 16(1), 1-18. Disponible en: <https://doi.org/10.16925/2357-4607.2020.01.03>
4. Sotomayor D. Guevara Y. Guevara R. Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de san Martin de Porres. Chiclayo, 2015. KIRU[Internet]. 2016[Consultado 20 Nov 2021]; 13(2): 133-137. Disponible en: <https://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2016/02/998-3424-1-PB.pdf>
5. Jonkisz A., Karniej P., Krasowska D., SERVQUAL Method as an "Old New" Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review., Int J Environ Res Public Health. [Internet], 2021 [citado 16 de diciembre de 2021]; 18 (20): 1-10. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8535625/pdf/ijerph-18-10758.pdf>
6. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS [Internet]. 2014; (34):181-209. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
7. Reyes S, Fernández I, Paredes S, Romero N, Moreno M., Anderson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev. Cubana Estomatologica [Internet], 2015 [citado 16 de diciembre de 2021]; 52 (3): 19-28. Disponible en: <http://www.revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/434/204>
8. Lara J. grado de satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en la clínica odontológica especializada pnp-angamos, 2016, U.P.N.W. [Internet], 2017 [citado 16 de diciembre de 2021]; 1: 1-108. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/549/TITULO%20->

[%20LARA%20ALVAREZ%20JEFFERSON%20JONATHAN.pdf?Sequence=1&isallow
ed=y](#)

9. Yáñez M. Nivel de satisfacción del paciente atendido en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni de la universidad andina del cusco. Rev. Sal And. 2021; 1(3):43-45. Disponible en: <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Salud-Andina/article/view/391>
10. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel Á, Gutiérrez I, Romero M. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev. Salud Pública [Internet]. 2018 [citado 16 diciembre de 2021];20(2):254-7. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/#>
11. Rodríguez D. Nivel de satisfacción de pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Hospital Referencial de Ferreñafe, 2017. Tesis de Grado. Pimentel: Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de la Salud.
12. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana., Rev. Estomatol Herediana [Internet], 2015 [citado 16 de diciembre de 2021]; 25 (2): 122-132. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4215/421539385005.pdf>
13. González R, Cruz G, Zambrano L, Quiroga M, Palomares P, Tijerina L Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario. Rev. Mex Med Forense. [Internet]. 2019 [Consultado 20 Nov 2021]; 4(1):76-78. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/forense/mmf-2019/mmfs191z.pdf>
14. Espino R. Nivel de Satisfacción del usuario con relación a la calidad de atención odontológica, Centro de Salud Chasquipampa, Red N°. 5 -Sur, gestión 2019. Tesis de Especialista. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés.
15. Biedma-Velázquez, Lourdes, Serrano-del-Rosal, Rafael, Médicos y médicas, estilos asistenciales distintos: ¿satisfacción diferente de los usuarios? Salud Pública de México [Internet]. 2009; 51(4):277-284. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10620461003>
16. Fernández J. Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018. Revista medicina legal de costa rica. [Internet].2020 [Consultado 20 Nov 2021]; 37 (1). 2215 -5287. Disponible en: <https://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v37n1/2215-5287-mlcr-37-01-162.pdf>

17. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS [Internet]. 2014; (34):181-209. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
18. Capote J, Peña A, Barrios T, Llanes G, López N. Construcción y validación del cuestionario Satisfacción de los usuarios en servicios de Estomatología. Cienfuegos, 2018. Medisur [Internet]. 2019 [consultado 20 Nov 2021]; 17(1), 84-94. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3955/2785>