

Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020

Andrea Carolina Fabian-Sánchez* ^{1,a}; Luis Enrique Podestá-Gavilano ^{1,b}; Raúl Alberto Ruiz-Arias ^{1,c}

RESUMEN

Objetivo: Evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas en Lima, Perú, en los años 2019 y 2020.

Materiales y métodos: Enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y transversal. Se aplicaron dos encuestas: SERVPERF (conformada por 5 dimensiones) y la encuesta de satisfacción elaborada por Ramírez (3 dimensiones). Las encuestas fueron dirigidas a los pacientes atendidos durante el periodo 2019-2020.

Resultados: De los 150 encuestados se identificó que el 93,30 % de ellos percibieron una alta calidad (Parcialmente de acuerdo y Totalmente de acuerdo); el 3,30 % evidenciaron su desacuerdo con la calidad (Totalmente en desacuerdo y Parcialmente en desacuerdo) y, por tanto, fueron clasificados en un nivel de calidad baja. También se observó que el 96,70 % (145) de los pacientes entrevistados mostraron estar satisfechos con la atención recibida en la cadena de clínicas odontológicas; el 3,30 % (5) estuvieron insatisfechos, y ninguno evidenció estar moderadamente satisfecho.

Conclusiones: Se concluye que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. En la dimensión fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles, la percepción de calidad también fue alta. Igualmente, en la dimensión humana, técnico-científica y entorno, los pacientes manifestaron estar satisfechos con la atención recibida.

Palabras clave: Calidad de la Atención de Salud; Satisfacción del Paciente; Odontología (Fuente: DeCS BIREME).

Quality of care and satisfaction of patients treated at a dental chain. Lima-Peru, 2019-2020

ABSTRACT

Objective: To evaluate the relationship between quality of care and degree of satisfaction of patients treated at a dental chain in Lima, Peru, from 2019 to 2020.

Materials and methods: A quantitative, descriptive and cross-sectional study. Two surveys were administered: the SERVPERF model (consisting of five dimensions) and the satisfaction survey created by Ramírez (consisting of three dimensions). Both surveys were administered to patients treated during the 2019-2020 period.

Results: Out of the 150 respondents, 93.30 % perceived a high quality of care (*Partially agree* and *Totally agree*) and 3.30 % disagreed with the quality of care (*Totally disagree* and *Partially disagree*). Therefore, the latter were included in the low-quality-of-care group. It was also found that 96.70 % (145) of the surveyed patients were satisfied with their care in the dental chain, 3.30 % (5) were dissatisfied, and none was moderately satisfied.

Conclusions: It is concluded that there is a direct and statistically significant relationship between quality of care and patient satisfaction. In the reliability, sensitivity, security, empathy and tangible elements dimensions, patients' perception of quality was high. Likewise, in the human, technical-scientific and environment dimensions, patients stated that they were satisfied with the care received.

Keywords: Quality of Health Care; Patient Satisfaction; Dentistry (Source: MeSH NLM).

1 Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Medicina. Lima, Perú.

a Cirujano dentista, Bachiller en Odontología.

b Médico especialista en Cirugía General, Doctor en Medicina.

c Estadístico, Magister en Estadística.

*Autor corresponsal.

INTRODUCCIÓN

Durante los últimos años, la calidad de atención en los servicios odontológicos se ha convertido en un tema de importancia central en establecimientos públicos y privados ⁽¹⁾. Este concepto de calidad implica mayor precisión en los procedimientos de diagnóstico y tratamiento, es decir, que los servicios de salud bucal se traduzcan en una respuesta oportuna e inmediata de parte de los profesionales a cargo y que esta sea satisfactoria para el usuario. Entonces, la medición de la calidad nos permite conocer la percepción de los pacientes sobre la atención recibida, lo que es muy beneficioso para el profesional, tanto de odontología como de otras áreas, dado que permite saber con mayor exactitud tanto el problema de salud como las expectativas de cada paciente, basando en ellos el método que se aplicará para su solución ⁽²⁾.

Según la OMS, la calidad de atención es el “conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario y del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del usuario” ^(3,4).

Otro punto importante es el grado de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención odontológica ⁽⁵⁾. La satisfacción es la evaluación personalizada o percibida del usuario externo frente al uso de un servicio o producto intangible, y esta podría estar influenciada por algunos aspectos como la disposición o no del paciente de acceder a esta atención, el lugar donde esta se realiza o los recursos económicos con los que cuente para pagar por los servicios brindados ⁽⁶⁾.

En la actualidad, la satisfacción de los usuarios externos es utilizada como un termómetro para evaluar de forma responsable la atención de calidad y servicios de salud. Esto proporciona información detallada que permitirá implementar mejoras en infraestructura, equipamiento, insumos y materiales, así como cubrir las brechas de los recursos humanos, entre otros ⁽⁷⁾.

La satisfacción del paciente será siempre generada por la calidad de los servicios odontológicos brindados, lo que a su vez dependerá de la singularidad de cada paciente. La calidad abarca cinco dimensiones: **1)** los elementos tangibles, considerados como la apariencia física de las instalaciones, del trabajador, y del instrumental; **2)** la fiabilidad, que es el talento que presenta el personal para manejar el servicio; **3)** la capacidad de respuesta, que implica la capacidad demostrada frente a diversos problemas o eventualidades que se presenten antes o

durante la cita; **4)** la seguridad, que abarca verdad, cortesía, inteligencia, seguridad que permita transmitir convicción, fiabilidad; y **5)** la empatía, que es la adquisición emotiva de un individuo con energía de otro. Por otro lado, la satisfacción abarca tres dimensiones: **1)** humana, que involucra trato cordial, respeto, tiempo de espera; **2)** técnico-científica, que se refiere a la atención odontológica, capacidad de solución del problema; y **3)** entorno, que hace hincapié en la infraestructura. Todas estas dimensiones, tanto de la calidad de atención como la de la satisfacción, dependen del personal administrativo y de los odontólogos que laboran en las cadenas de clínicas.

La cadena de clínicas odontológicas ‘Dental Moderna’ fue inaugurada el 8 de diciembre del 2000 y está ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho. Estas clínicas reciben, de manera permanente, a pacientes de otras clínicas dentales, postas médicas y centros de salud que tienen problemas que no pueden atenderse por falta de especialistas o equipos. Las clínicas desarrollan actividades destinadas a la mejora de la salud bucal que demanda la comunidad a través de una atención adecuada y especializada. El establecimiento cuenta con áreas en endodoncia, periodoncia, cariólogía, implantología, radiología, cirugía bucal y odontopediatría; las dos últimas áreas son las de mayor demanda. Las clínicas cuentan con un sistema implementado que pretende garantizar la disponibilidad, accesibilidad y tratamientos eficientes. Este sistema está basado en un flujograma de atención, cuya secuencia es la siguiente: admisión, consulta en el área de Odontología Integral, derivación a especialidades, tratamiento integral con especialistas de las áreas involucradas y programación de citas. Este sistema elaborado para asegurar la calidad se vio afectado por desperfectos en los equipos, turnos que no contaban con personal operativo, entre otros factores. Las causas de ello fueron un monitoreo inadecuado desde su implementación, el cual se debió, aparentemente, a cambios tanto en el personal administrativo como odontológico. Estos factores crean fallas en la atención de calidad y generan cierto grado de insatisfacción del paciente y del mismo personal de las clínicas.

La cadena de clínicas ha venido implementando acciones dirigidas al mejoramiento de la calidad de atención, las que se han realizado en forma intermitente y, en apariencia, han causado el impacto y la sostenibilidad deseados; por tal razón, requieren una evaluación de sus servicios para contemplar objetivamente los resultados obtenidos.

Por lo expuesto, el objetivo de este estudio fue evaluar la relación que existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una cadena privada de clínicas odontológicas en Lima, Perú (2019-2020).

MATERIALES Y MÉTODOS

Diseño y población de estudio

Es un estudio de tipo observacional, descriptivo y transversal con enfoque cuantitativo y correlacional que consideró la participación de los pacientes atendidos en una cadena privada de clínicas odontológicas durante el periodo 2019-2020. El muestreo fue probabilístico de tipo sistemático y participaron 150 pacientes que cumplieran los criterios de inclusión (pacientes mayores de 18 años, hombres o mujeres sin ninguna capacidad limitante, que se hayan atendido una o más veces durante el periodo de estudio y que hayan firmado el consentimiento informado) y de exclusión (usuario externo que no se haya atendido en la cadenas de clínicas, pacientes que acudieron solo en calidad de acompañantes, pacientes que no desean participar en el estudio y pacientes atendidos fuera del periodo de investigación).

Variabes y mediciones

Las variables de estudio fueron calidad de atención y grado de satisfacción. Dichas variables fueron medidas a través de la encuesta SERVPEF y la Encuesta de Satisfacción de Herrera. Los dos instrumentos fueron debidamente adaptados a la población de estudio, y después se corroboró su validez y confiabilidad con una prueba piloto. El cuestionario de SERVPEF fue utilizado para medir la calidad de servicio y está basado en las percepciones de los pacientes; este cuestionario cuenta con 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles), tiene 22 ítems que son medidos en la escala de Likert con puntaje del 1 al 7. Se estimó una buena confiabilidad (alfa de Cronbach = 0,7) y una validez de constructo mediante el análisis factorial (KMO = 0,606 y la prueba de Bartlett = 0,0).

El instrumento para medir el grado de satisfacción fue el cuestionario elaborado por Ramírez Saavedra, el cual consta de 3 dimensiones (humana, técnico-científica, entorno), tiene 20 ítems, y cada uno es evaluado en una escala de Likert con puntaje de 1 al 5. El instrumento fue validado por un juicio de expertos en el 2016. Posteriormente, este instrumento fue aplicado en varias investigaciones donde se buscó medir la satisfacción del usuario en áreas de salud.

Análisis estadístico

Los datos fueron procesados en una base de datos en el programa Microsoft Excel 2016. El programa estadístico utilizado fue el SPSS 20. Se realizó un análisis descriptivo univariado para calcular frecuencias simples y porcentajes. El coeficiente de correlación de Spearman se aplicó para cuantificar la relación entre las variables.

Consideraciones éticas

El estudio fue elaborado y aprobado por la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos; así también, fue autorizado por la gerente de la cadena de clínicas odontológicas. Además, se utilizó el consentimiento informado de cada paciente, lo que aseguró la participación voluntaria y la confidencialidad de cada paciente.

RESULTADOS

Del total de la muestra, 74 pacientes eran hombres (49,30 %) y 76 eran mujeres (50,70 %). En la tabla 1 se detalla que el 26,00 % (39 participantes) tenían entre 18 y 29 años; el 57,30 % (86 personas) eran adultos (de 30 a 59 años), y 25 pacientes (16,70 %) eran adultos mayores (de 60 años a más). Además, se muestra que 105 participantes (70,00 %) eran continuadores, y 45 (30,00 %), pacientes nuevos (Tabla1).

Tabla 1. Datos sociodemográficos del paciente atendido en la cadena de clínicas odontológicas

| Variable y niveles | n | % |
|----------------------|-----|-------|
| Género | | |
| Masculino | 74 | 49,30 |
| Femenino | 76 | 50,70 |
| Edad | | |
| Joven | 39 | 26,00 |
| Adulto | 86 | 57,30 |
| Adulto mayor | 25 | 16,70 |
| Tipo paciente | | |
| Continuador | 105 | 70,00 |
| Nuevo | 45 | 30,00 |

En la tabla 2 se observa que, de un total de 150 pacientes, 5 refieren haber percibido una atención de calidad baja (3,30 %); otros 5 manifiestan una atención de calidad media (3,30 %), y 140 (93,40 %) califican la calidad de atención como alta. Del mismo modo, en

cada dimensión, predomina un nivel de atención alto: fiabilidad, en 135 pacientes (90,00 %); sensibilidad, en 135 (90,00 %); seguridad, en 140 (93,40 %); empatía, en 140 (93,40 %), y elementos tangibles, en 145 (96,70 %).

Tabla 2. Nivel de calidad de atención total y dimensiones del paciente atendido en la cadena de clínicas odontológicas

| Nivel | Calidad de atención | | Fiabilidad | | Sensibilidad | | Seguridad | | Empatía | | Elementos tangibles | |
|-------|---------------------|--------|------------|--------|--------------|--------|-----------|--------|---------|--------|---------------------|--------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Bajo | 5 | 3,30 | 5 | 3,30 | 5 | 3,30 | 5 | 3,30 | 5 | 3,30 | 5 | 3,30 |
| Medio | 5 | 3,30 | 10 | 6,70 | 10 | 6,70 | 5 | 3,30 | 5 | 3,30 | 0 | 0,00 |
| Alto | 140 | 93,40 | 135 | 90,00 | 135 | 90,00 | 140 | 93,40 | 140 | 93,40 | 145 | 96,70 |
| Total | 150 | 100,00 | 150 | 100,00 | 150 | 100,00 | 150 | 100,00 | 150 | 100,00 | 150 | 100,00 |

La tabla 3 muestra los hallazgos de la variable satisfacción del paciente. Cinco pacientes (3,30 %) mencionan haber salido insatisfechos después de su atención, y 145 (96,70 %) refieren estar satisfechos con la atención recibida. Se observa que, en las tres dimensiones, cinco pacientes (3,30 %) se muestran insatisfechos. Por otro lado, los pacientes de las dimensiones humana (140; 93,30 %), técnico-científica (145; 96,70 %) y entorno (140; 93,30 %) se encontraron satisfechos.

Tabla 3. Satisfacción por dimensión del paciente atendido en la cadena de clínicas odontológicas

| Nivel | Satisfacción del paciente | | Humana | | Técnico - científica | | Entorno | |
|--------------------------|---------------------------|--------|--------|--------|----------------------|--------|---------|--------|
| | n | % | n | % | n | % | n | % |
| Insatisfecho | 5 | 3,30 | 5 | 3,30 | 5 | 3,30 | 5 | 3,30 |
| Moderadamente satisfecho | 0 | 0,00 | 5 | 3,30 | 0 | 0,00 | 5 | 3,30 |
| Satisfecho | 145 | 96,70 | 140 | 93,30 | 145 | 96,70 | 140 | 93,30 |
| Total | 150 | 100,00 | 150 | 100,00 | 150 | 100,00 | 150 | 100,00 |

En la tabla 4 observamos los resultados de la prueba de normalidad de los datos y, dado que no se cumplió con este requisito, para analizar la relación entre la variable calidad de atención y grado de satisfacción se utilizó la prueba de correlación de Spearman (Tabla 5).

Tabla 4. Prueba de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov

| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Distribución |
|---------------------|---------------------------------|-----|-------|--------------|
| | Estadístico | gl | Sig. | |
| Satisfacción | 0,166 | 150 | 0,000 | No normal |
| Calidad | 0,173 | 150 | 0,000 | No normal |
| Fiabilidad | 0,202 | 150 | 0,000 | No normal |
| Sensibilidad | 0,188 | 150 | 0,000 | No normal |
| Seguridad | 0,241 | 150 | 0,000 | No normal |
| Empatía | 0,203 | 150 | 0,000 | No normal |
| Elementos tangibles | 0,190 | 150 | 0,000 | No normal |

En la tabla 5 se evidencian los resultados de la relación entre las variables calidad de atención y grado de satisfacción con un coeficiente de Rho = 0,358, lo que nos indica que existe una relación directa y moderada. Al haber un nivel de significancia (Sig = 0,0 menor que 0,05), se llegó a la conclusión de que existe una relación significativa entre ambas variables.

Tabla 5. Correlación de Spearman entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción del paciente atendido en la cadena de clínicas

| | | Satisfacción | |
|-----------------|---------|----------------------------|---------|
| Rho de Spearman | Calidad | Coeficiente de correlación | 0,358** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 150 |

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla 6 se observa la correlación de cada dimensión de la variable calidad de atención con la variable satisfacción del paciente. La dimensión fiabilidad y la variable satisfacción muestran una Rho = 0,390, lo que significa que hay una relación directa y moderada; además, un nivel de significancia de 0,00, con lo cual se concluye que existe una relación significativa entre las variables.

Para la dimensión sensibilidad y la variable satisfacción se observa que Rho = 0,245, lo que evidencia una relación directa y baja. A la vez presenta un nivel de significancia de 0,003, por lo que existe una relación significativa entre las variables. Es así como la dimensión sensibilidad de la variable calidad tiene menor relación con la variable satisfacción. La razón sería la atención en admisión y la demora en tiempo de espera para realizar los exámenes auxiliares como radiografías.

La relación entre la dimensión seguridad y la variable satisfacción es de Rho = 0,330, lo que significa que existe una relación directa y moderada de ambas variables; y presenta también un nivel de significación de 0,003, lo que indica una relación significativa. Además, se observa que la dimensión empatía y la variable satisfacción muestran un Rho = 0,425 (la más alta), lo que significa una relación directa y moderada, con un nivel de significancia de 0,000 que evidencia una relación significativa entre ambas variables.

Por último, la dimensión elementos tangibles y la variable satisfacción tienen una relación directa y moderada (Rho = 0,310) y un nivel de significancia de 0,000. Esto muestra que existe una relación significativa.

Tabla 6. Correlación de Spearman entre las dimensiones de la variable calidad y la satisfacción

| | | Satisfacción | |
|-----------------|---------------------|----------------------------|---------|
| | Fiabilidad | Coeficiente de correlación | 0,390** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 150 |
| | Sensibilidad | Coeficiente de correlación | 0,245** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,003 |
| | | N | 150 |
| Rho de Spearman | Seguridad | Coeficiente de correlación | 0,330** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,003 |
| | | N | 150 |
| | Empatía | Coeficiente de correlación | 0,425** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 150 |
| | Elementos tangibles | Coeficiente de correlación | 0,310** |
| | | Sig. (bilateral) | 0,000 |
| | | N | 150 |

DISCUSIÓN

En las prestaciones de salud, en este caso las odontológicas, un indicador clave para la mejora continua de la calidad de este servicio es la satisfacción del usuario que motiva el desarrollo y progreso de la institución y, a su vez, permite ver qué aspectos cambiar, mantener o seguir mejorando, a fin de lograr que la satisfacción del usuario se mantenga o se incremente.

La presente investigación ha permitido comprobar que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Esto concuerda con los resultados de Redhead-García ⁽⁸⁾, quien estableció una relación entre la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del Centro de Salud Miguel Grau en 2013. Asimismo, al igual que en los resultados de la investigación de Redhead-García, se encontró una relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario. Cabe resaltar que esta dimensión considera infraestructura, equipos e instrumentos utilizados en la atención; por ello, es más fácil que el usuario los compare con los de experiencias anteriores, por lo que resulta comprensible que en las dos investigaciones se encuentre esta relación ⁽⁹⁾.

Reyes-Fernández ⁽¹⁰⁾ estimó la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de México. Como resultado obtuvo que el 88,0 % de los pacientes manifestara estar satisfecho con la atención recibida: mencionaron que fueron atendidos con amabilidad, que las condiciones generales eran de buenas a excelentes y que el tiempo de espera fue breve. Ambos estudios muestran una satisfacción alta por parte de los pacientes, lo cual se debe a que los dos cumplen con las expectativas de los pacientes en relación con la calidad que se les brindó ⁽¹¹⁾. Al igual que en este estudio, un factor importante para la satisfacción del paciente es la dimensión empatía, que está relacionada con el trato por parte del profesional, y se evidencia una alta asociación entre ambos ⁽¹²⁾.

Al igual que la investigación de Rai ⁽¹³⁾, la dimensión empatía de la variable calidad de atención fue la que tuvo mayor relación con la satisfacción del paciente. Cabe mencionar que la segunda dimensión con mayor respuesta positiva fue la capacidad de respuesta, pero el instrumento utilizado fue SERVQUAL, a diferencia del que se utilizó en la presente investigación, el SERVPEF.

Nadi et al. mostraron un resultado similar ⁽¹⁴⁾. Los investigadores encontraron que la dimensión con mayor relación fue la empatía y la segunda, la fiabilidad. Sin embargo, una diferencia con este trabajo es que se tomó como muestra de estudio a pacientes atendidos en una institución hospitalaria, que incluye otros servicios y no

exclusivamente el área de odontología. Ambas dimensiones tienen características que se basan en la relación con el personal de salud. El estudio de Nadi abarca múltiples profesionales de la salud, lo que es sumamente necesario para una atención integral, a diferencia de una atención odontológica, en la cual el número de profesionales es menor, con mayor y delimitado enfoque, para dar solución a problemas más detallados ⁽¹⁵⁾.

Con respecto a la satisfacción del paciente, esta investigación menciona que el mayor porcentaje de los pacientes (97,00 %) refiere estar satisfecho con la atención recibida en la cadena de clínicas odontológicas. El resultado del trabajo de Ayach et al. ⁽¹⁶⁾ es similar: los índices de satisfacción también fueron altos en la mayoría de los usuarios. El estudio de Fuentes-Rojas ⁽¹⁷⁾ tuvo el mismo objetivo de investigación. En ambos se ha encontrado una relación significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente. Cabe resaltar que este último estudio se desarrolló en una posta de salud estatal, a diferencia de este trabajo, que se aplicó en una cadena de clínicas privada.

El trabajo de Bazán-Abarca ⁽¹⁸⁾ señala que la mayoría de los pacientes refiere una percepción de calidad media a diferencia del nuestro, que muestra que la mayoría de los pacientes manifiesta una atención de calidad alta. Se debe mencionar que los participantes del estudio de Bazán fueron pacientes de una clínica odontológica universitaria, por lo que las características propias de dicha institución pueden influir en la percepción de los pacientes. En cambio, en la investigación de Odam-Zevallos ⁽¹⁹⁾, que usó SERPEF como cuestionario, se observó que la dimensión empatía fue la dimensión con mayor relación, lo cual coincide con los resultados de esta investigación.

De igual manera, Costa-Sinacay et al. ⁽²⁰⁾ buscaron relacionar la calidad de atención con la satisfacción del usuario. Al ver sus resultados, se encontró que la dimensión empatía fue la que mostró el mayor porcentaje positivo (65,80 %); mientras que el más bajo fue en la dimensión tangibilidad, con un 47,10 %, lo cual difirió con nuestra investigación, ya que la dimensión con menor porcentaje de relación fue la de sensibilidad.

Finalmente, en el trabajo de Camba-Nolasco ⁽²¹⁾, que buscó determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de atención en odontología en un centro médico en la ciudad de Chimote, se encontró una solución similar a la de nuestro estudio. En él también se evaluaron las dimensiones, elementos tangibles, sensibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía. Se obtuvo como resultado que el 52,50 % de los pacientes mencionaron encontrarse satisfechos, a diferencia de esta investigación, en la que el 96,70 % de los pacientes refieren encontrarse satisfechos con la atención recibida.

Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020

Este estudio encontró una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente atendido en la cadena de clínicas odontológicas. La mejor relación fue obtenida por la dimensión empatía, la cual se debe mantener y reforzar. A la vez, se debe mejorar la dimensión sensibilidad, para lograr una atención óptima de calidad y seguir aumentando el porcentaje de satisfacción del paciente.

Contribuciones de los autores: Todos los autores contribuyeron de manera significativa en la concepción o diseño del manuscrito, y la recolección, análisis o interpretación de los datos. Además, participaron en la redacción o revisión crítica del contenido del manuscrito, la aprobación de la versión final y todos se hacen responsables de todos los aspectos del manuscrito, para garantizar que los asuntos relativos a la exactitud o integridad de cualquier parte de este serán adecuadamente investigados y resueltos.

Fuentes de financiamiento: El artículo ha sido financiado por los autores.

Conflicto de intereses: Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.


REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Janampa-Barreto G. Nivel de satisfacción de los padres sobre la calidad de la atención que brinda el profesional de enfermería en el servicio de pediatría en el Hospital General de Huacho 2016 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina; 2016.
2. Manrique-Guzmán JA, Manrique-Chávez JE, Chávez-Reátegui B, Manrique-Chávez CB. Evaluación de la calidad de los registros empleando la auditoría odontológica en una clínica dental docente. Rev Estomatol Herediana. 2014; 24(1): 17-23.
3. Cruz-Ramirez J. Historia de la calidad [Internet]. Excellentia. 2013. Disponible en: <https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/historia-de-la-calidad.pdf>
4. Organización Mundial de la Salud. Sistemas de Salud: Sistemas de gestión de la garantía de la calidad [Internet]. Ginebra: OMS; 2007. Disponible en: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/24866/b120_38add1-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
5. Torres-González GC, León-Manco RA. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. Rev Estomatol Herediana. 2015; 25(2): 122-32.
6. Piedra-Valoy I. Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte 2017 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina; 2019.
7. Grandez-Muñoz R. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASS-Callao, 2016 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina; 2017.
8. Redhead-García R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau - Distrito de Chacacayo, 2013 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina; 2015.
9. Romani-Meza TL, Terbullino-Ramírez IM. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramiro Prialé El Tambo - Huancayo 2018 [Tesis]. Huancayo: Universidad Continental. Facultad de Ciencias de la Empresa; 2018.
10. Reyes-Fernández S, Paredes-Solis S, Legorreta-Soberanis J, Romero-Castro NS, Flores-Moreno MF, Anderson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. Rev Cubana Estomatol. 2015; 52(3): 19-28.
11. Lara-Alvarez JJ, Hermoza-Moquillaza RV, Arellano-Sacramento C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev Estomatol Herediana. 2020; 30(3): 145-52.
12. Valero-Zúñiga CS. Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el Centro de Salud San Sebastián, 2017 [Tesis]. Cusco: Universidad Andina del Cusco. Facultad de Ciencias de la Salud; 2017.
13. Rai NK, Tyrrell H, Carey C, Tiwari T. Patient perceptions in quality of care: report from university veterans' clinic. BMC Oral Health. 2019; 19(1): 268.
14. Nadi A, Shojaee J, Abedi G, Siamian H, Abedini E, Rostami F. Patients' expectations and perceptions of service quality in the selected hospitals. Med Arch. 2016; 70(2): 135-9.
15. Fatima I, Humayun A, Iqbal U, Shafiq M. Dimensions of service quality in healthcare: a systematic review of literature. Int J Qual in Health Care. 2019; 31(1): 1-19.
16. Ayach C, Saliba-Moimaz SA, Saliba-Garbin CA. Evaluation of the degree of satisfaction of dental service users of Family Health Units. Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr. 2014; 30(144): 313-24.
17. Fuentiverivera-Rojas EE. Calidad de atención odontológica y satisfacción del usuario de la posta de San Bartolomé en el año 2017 [Tesis]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Escuela de Posgrado; 2019.
18. Bazán-Abarca SY. Calidad de atención al usuario externo. Clínica dental de la Universidad Tecnológica de los Andes, 2018 [Tesis]. Lima: Universidad de San Martín de Porres. Facultad de Medicina; 2019.
19. Odam-Zevallos H, Prudencio-Ordoñez R. Factores que influyen a la calidad del servicio odontológico en la ciudad de Tacna: según los pacientes extranjeros, año 2017 [Tesis]. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola. Facultad de Ciencias Empresariales; 2018.
20. Costa-Sinacay I, Murga-Ramírez GP. Calidad de la Atención Odontológica y su Relación con la Fidelización del Paciente. Laredo, 2017 [Tesis]. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo. Escuela de Posgrado; 2018.
21. Camba-Nolasco LJ. Calidad del servicio de odontología en el Centro Médico El Progreso, Chimbote, 2014. IC. 2014; 5(2): 173-80.

Correspondencia:

Andrea Carolina Fabián Sánchez
Dirección: Av. República de Polonia 725. Urb. Los Jazmines.
Lima, Perú.
Teléfono: +51 986 660 820
Correo electrónico: andreafabian2016@gmail.com

Recibido: 03 de agosto de 2021
Evaluado: 21 de setiembre de 2021
Aprobado: 25 de octubre de 2021

© La revista. Publicado por la Universidad de San Martín de Porres, Perú.
 Licencia de Creative Commons Artículo en acceso abierto
bajo términos de Licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional.
(<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>)

ORCID iDs

Andrea Carolina Fabian-Sánchez  <https://orcid.org/0000-0002-2521-5177>
Luis Enrique Podestá-Gavilano  <https://orcid.org/0000-0003-0122-8835>
Raúl Alberto Ruiz-Arias  <https://orcid.org/0000-0002-8877-6158>