

# Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL

*Patient satisfaction in dental services using the SERVQUAL model*

Carlos Danny Bustamante Sanmartín<sup>1a</sup>  
Gladys Eulalia Cabrera Cabrera<sup>1a</sup>

 <https://orcid.org/0000-0001-5892-0721>

 <https://orcid.org/0000-0002-1771-8719>

**Correspondencia:** [cdbustamantes23@est.ucacue.edu.ec](mailto:cdbustamantes23@est.ucacue.edu.ec)

## Resumen

**Objetivo:** Evaluar el grado de satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud de Cuenca, entre enero y marzo del 2022. **Materiales y métodos:** El estudio tuvo un diseño descriptivo-transversal. La muestra fue de 200 usuarios, quienes participaron a través de un muestreo consecutivo no probabilístico. Los datos se recogieron con el cuestionario SERVQUAL modificado por el MINSA. Se analizó estadística, descriptiva e inferencialmente mediante el programa SPSS (v. 25). **Resultados:** En la variable "Satisfacción" los usuarios respondieron que estaban "satisfechos" en un 93.50 % e "insatisfechos" en un 6.50 %. Además, las dimensiones con mayor cantidad de "satisfechos" e "insatisfechos" fueron Empatía con 96.40 % y Capacidad de respuesta con 10.75 %, respectivamente. No se encontró diferencia estadísticamente significativa. **Conclusión:** Acorde a los resultados, se reporta un aceptable servicio que indica un alto grado de cumplimiento por parte del centro de salud. La principal dimensión que se podría intervenir para mejorar el servicio es la Capacidad de respuesta.

*Palabras clave:* satisfacción del paciente, atención odontológica, odontología

## Abstract

**Objective:** To evaluate the satisfaction of patients receiving dental services in a health center in Cuenca, between January and March 2022. **Material and methods:** The study had a descriptive-cross-sectional design. The sample comprised 200 users, who took part through a non-probabilistic consecutive sampling. The data were collected with the SERVQUAL questionnaire changed by MINSA. It was analyzed statistically, descriptively, and inferentially using the SPSS program (v. 25). **Results:** In the variable "Satisfaction" the users answered they were "satisfied" in 93.50 % and "dissatisfied" in 6.50 %. In addition, the dimensions with the highest number of "satisfied" and "dissatisfied" were Empathy with 96.40 % and Responsiveness with 10.75 %, respectively. No statistically significant difference was found. **Conclusion:** According to the results, an acceptable service is reported that indicates a high degree of compliance by the health center. The main dimension that could be intervened to improve the service is responsiveness.

*Keywords:* patient satisfaction, dental care, dentistry

<sup>1</sup> Universidad Católica de Cuenca. Unidad académica de salud y bienestar de la carrera de Odontología. Cuenca, Ecuador

<sup>2</sup> Odontólogo

<sup>a</sup> Lic. en Ciencias de la Educación y Docente de la carrera de Odontología

<sup>b</sup> Mag. en Ciencias de la Educación

## Introducción

En la actualidad, muchos estudios determinan que existe un alto nivel de insatisfacción de los usuarios respecto a múltiples servicios que reciben. La odontología no es ajena al problema referido, porque evidencia altos porcentajes de insatisfacción a nivel nacional (Ecuador) e internacional.<sup>1-6</sup> Específicamente, en los centros de salud de Ecuador, la única investigación encontrada es de Loor E. (2017), quien reportó un 90 % de pacientes satisfechos, pero con una encuesta distinta<sup>7</sup> a la realizada en este estudio. En contraste, estudios previos en Perú y Pakistán llevados a cabo entre el 2015 y el 2019, mediante SERVQUAL, han reportado altos porcentajes de “insatisfechos” en usuarios del área de odontología o indican que las expectativas superan a las percepciones,<sup>2-4,8</sup> al punto de concluir que los sistemas sanitarios están limitados tanto en eficiencia como en calidad, por lo que se necesitan cambios para alcanzar la satisfacción de los pacientes.<sup>2,9</sup>

La satisfacción del paciente se da con el cumplimiento de sus expectativas y con una comprensión definitiva del servicio.<sup>10,11</sup> También, según algunos autores, la satisfacción se describe como el grado de aprobación de un servicio a partir de una expresión individual y subjetiva, que para el sistema de salud es un indicador destacado para la medición, evaluación y progresión de la calidad del servicio.<sup>2,12,13</sup>

La calidad en la atención sanitaria es la evidencia de un alto o bajo nivel en el ejercicio profesional que maximiza o minimiza el bienestar del paciente y, por tanto, su estrecha relación con la satisfacción o insatisfacción del servicio recibido.<sup>13,14</sup> Es muy conocido que un paciente satisfecho se muestra más predispuesto a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas para mejorar su salud.<sup>13</sup>

La naturaleza multidimensional de la satisfacción hace que los resultados puedan variar ampliamente en relación a las dimensiones percibidas por el paciente.<sup>10,12,15</sup> A lo largo de los años son varias las dimensiones consideradas; por ejemplo, ambiente clínico, proceso del tratamiento, resultado de la atención, cuidado interpersonal, costo, comunicación, creencias sobre el cuidado, acceso al servicio odontológico, calidad y personal de la atención, tiempo de espera, comprensión, aceptación, habilidad técnica, citas, relación dentista-paciente, dolor y otros, agrupados a través de la encuesta SERVQUAL en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Por otra parte, los factores sociodemográficos se perciben como posibles determinantes o elementos de confusión, debido a asociaciones inconsistentes.<sup>10</sup>

Los métodos de investigación son los cuestionarios; como por ejemplo el instrumento SERVQUAL elaborado en 1998 por Parasuraman A, Zeithml V y Berry L. El uso de este instrumento se explica por su alta fiabilidad y validez y por las modificaciones que se han realizado para adaptarse al área de salud.<sup>1,2,16</sup> Su aplicación permite conocer la satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención, las expectativas y percepciones de los usuarios con sus respectivas brechas entre cada una, y otorga un valor de deficiencia de la calidad.<sup>1,8,16</sup>

En Cuenca, los centros de salud pertenecientes al Ministerio de Salud Pública (MSP) brindan servicio odontológico de primer nivel a una población, en constante crecimiento, que demanda mayor eficiencia, en tanto que el Plan Nacional de Salud Bucal del Ecuador dispone de estándares para medir la calidad de atención de salud bucal, como el estándar siete: “Todos los usuarios atendidos en el servicio de odontología estarán satisfechos con la atención recibida”, cuya percepción se valora por medio de encuestas de satisfacción.<sup>1</sup>

El objetivo de este estudio fue evaluar el grado de satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud de Cuenca, entre enero y marzo del 2022. Además, se buscó determinar las dimensiones que más inciden en la insatisfacción de los pacientes y relacionar el nivel de satisfacción de los pacientes con las variables cualitativas: sexo y nivel de estudios.

## Material y métodos

El estudio tuvo un diseño descriptivo-transversal. La población de estudio estuvo conformada por las personas que asistieron a consulta odontológica en un centro de salud del distrito norte perteneciente a la zona urbana de la ciudad de Cuenca. Se realizó un muestreo consecutivo no probabilístico para incluir a 200 pacientes que acudieron al servicio de odontología.

Los criterios de inclusión fueron que los participantes sean mayores de 18 años o representantes de menores de edad. Los criterios de exclusión fueron que las encuestas hayan quedado incompletas, que los pacientes lleguen por emergencia y que los pacientes sean analfabetos. Las variables del estudio fueron Satisfacción del usuario (satisfecho o insatisfecho), Sexo (femenino, masculino), Edad en base al manual del Modelo de atención integral de salud del MSP (2012) categorizada en adultos (18 a 65 años) y Adultos mayores (>65 años) y nivel de estudios (primaria, secundaria, superior técnico y superior universitario).

Como instrumento se utilizó la encuesta SERVQUAL modificada por el MINSA de Perú en el año 2011 para el servicio de consulta externa en establecimientos del primer nivel de atención; este instrumento mide la percepción frente a la expectativa y proporciona un resultado de satisfecho o insatisfecho.<sup>3</sup> La encuesta está dividida en dos partes: la primera referida a la Expectativa (Ex), lo que se espera recibir, y la segunda referida a la Percepción (Pe), cómo recibió la atención; cada una con 22 preguntas. En cada parte se valoran cinco dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos tangibles.<sup>3</sup> La calificación de cada pregunta (ítem) es por medio de una escala numérica del 1 al 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.<sup>3</sup> La medición es por pregunta, aplicando la fórmula de percepción menos expectativa, cuyo valor numérico se interpreta de la siguiente manera; si es de cero a positivo indica satisfecho, mientras que si es de menos uno a negativo indica insatisfecho.<sup>8</sup> El resultado se contrasta con la categorización de insatisfacción, lo que guía a futuras acciones para mejorar el servicio. Las categorías de insatisfacción son las siguientes: >60 % indica "por mejorar", 40-60 % indica "en proceso" y <40 % indica "aceptable"; que es reconocido como el nivel global estándar.<sup>3</sup>

### Procedimiento para las toma de datos

La encuesta fue reproducida en el programa Google Forms para que sea aplicada por medio de un dispositivo electrónico (*tablet* o celular) en posesión del encuestador; solo el consentimiento de participación en la encuesta se realizó de manera material, en hojas. El abordaje fue en 44 días laborables comprendidos de lunes a viernes; se inició el 27 de enero y se concluyó el 31 de marzo. Las encuestas se tomaron en la sala de espera del centro de salud; se indicó el objetivo del estudio y a quienes deseaban participar se les pidió que firmen el consentimiento. Las preguntas sobre expectativas se realizaron previo a la atención y las preguntas sobre perspectivas, después de la atención. Cabe recalcar que la encuesta se realizó respetando las normas de bioseguridad por la COVID-19.

Se realizaron las respectivas solicitudes a la coordinación zonal 6 del Ministerio de Salud Pública contándose con su aprobación para la toma de encuestas. Los aspectos bioéticos de la investigación fueron revisados por el Comité de Bioética de la Universidad Católica de Cuenca; se mantuvo la confidencialidad de los datos y no se reportó ningún conflicto.

### Procedimiento para el análisis de datos

La base de datos se creó automáticamente desde el programa Google Forms, la misma que era compatible con el programa Microsoft Excel, donde se realizó la revisión, corrección y presentación de los datos. Se utilizó el programa IBM SPSS Statistics (versión 25) para trabajar el aspecto de estadística descriptiva e inferencial, este último con ji al cuadrado con una seguridad del 95 % ( $\alpha = 0.05$ ).

## RESULTADOS

El cuestionario fue aplicado a 200 usuarios atendidos en odontología. El sexo con mayor frecuencia fue el femenino con un 75.00 %, el rango de edad mínimo fue 18, la media fue 37.48 y el máximo fue 81; en nivel de estudios la mayor participación fue de estudiantes de secundaria con un 64.50 % (Tabla 1).

**Tabla 1**  
*Distribución de las variables sociodemográficas*

Variables	N.º	%
<b>SEXO</b>		
Femenino	150	75.00
Masculino	50	25.00
Total	200	100.00
<b>EDAD</b>		
18-65 años	193	96.50
>65 años	7	3.50
Total	200	100.00
<b>NIVEL DE EDUCACIÓN</b>		
Primaria	34	17.00
Secundaria	129	64.50
Superior técnico	8	4.00
Superior universitario	29	14.50
Total	200	100.00

La satisfacción del usuario en la muestra total fue la siguiente: satisfechos el 93.50 % e insatisfechos el 6.50 %. En cuanto a los satisfechos, el sexo femenino predominó con un 94.00 % (Tabla 2). Los satisfechos, respecto a la edad, fue mayor en pacientes mayores de 65 años con un 100.00 % (Tabla 3). En nivel de estudios hubo más satisfechos en los pacientes de superior técnico con un 96.02 %; por el contrario, hubo más insatisfechos en los de secundaria con un 7.75 % (Tabla 4). No se logró establecer una diferencia estadísticamente significativa ( $p > 0.05$ ) de la satisfacción del usuario con respecto al sexo y nivel de estudios mediante la prueba ji al cuadrado (Tabla 2 y 4).

**Tabla 2**  
*Satisfacción del usuario por sexo*

	SEXO					
	Femenino		Masculino		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Satisfecho	141	94.00	46	92.00	187	93.50
Insatisfecho	9	6.00	4	8.00	13	6.50
Total	150	100.00	50	100.00	200	100.00
Ji-cuadrado $p > 0.61$						

**Tabla 3**  
Satisfacción del usuario por edad

	EDAD					
	18-65 años		>65 años		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Satisfecho	180	93.26	7	100.00	187	93.50
Insatisfecho	13	6.74	0	0.00	13	6.50
Total	193	100.00	7	100.00	200	100.00

**Tabla 4**  
Satisfacción del usuario por nivel de estudios

	NIVEL DE ESTUDIOS									
	Primaria		Secundaria		Superior técnico		Superior universitario		Total	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Satisfecho	32	94.12	119	92.25	8	96.02	28	96.55	187	93.50
Insatisfecho	2	5.88	10	7.75	0	3.98	1	3.45	13	6.50
Total	34	100.00	129	100.00	8	100.00	29	100.00	200	100.00

Ji al cuadrado  $p > 0.71$

Empatía fue la dimensión con mayores usuarios satisfechos con un 96.40 %, seguida de Seguridad con 96.00 %; por otra parte, Capacidad de respuesta fue la dimensión con mayores usuarios insatisfechos con un 10.75 %, seguido de Aspectos tangibles con 7.88 % (Tabla 5). Respecto a los ítems de la encuesta, las preguntas en donde se encontraron mayores usuarios insatisfechos fueron la pregunta ocho, “¿desearía que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto?”, con un 23.00 % y la tres, “¿desearía que la atención por el médico u otro profesional se realice según el horario publicado en el centro de salud?”, con un 20.50 %, el resto de preguntas se encontraron con porcentajes que van desde 0.00 % a 15.50 %.

**Tabla 5**  
Satisfacción del usuario por dimensiones

	DIMENSIONES									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Aspectos tangibles	
	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
Satisfecho	42	93.10	32	89.25	35	96.00	44	96.40	34	92.13
Insatisfecho	3	6.90	4	10.75	1	4.00	2	3.60	3	7.88
Total	45	100.00	36	100.00	36	100.00	46	100.00	37	100.00

## Discusión

La satisfacción de los pacientes es uno de los estándares para medir la calidad de la atención en la salud bucal, además de un indicador para determinar el éxito de este tipo de establecimientos de salud. Los centros de salud de primer nivel, generalmente, hacen el primer contacto y reciben la mayor carga de pacientes, razón para considerarse un lugar primordial para valorar sus opiniones.<sup>1,2</sup> El objetivo de este estudio fue evaluar el grado de satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud de Cuenca entre enero y marzo del 2022, mediante el instrumento SERVQUAL modificado.

Los resultados demuestran que el servicio de odontología que brinda el centro de salud de Cuenca es aceptable según la categorización de insatisfacción. Lo observado, sin duda, es el resultado de las reformas y acciones sanitarias emprendidas por el MSP del Ecuador;<sup>17</sup> esto concuerda con la investigación de Akbar F y Jaya M., donde encontraron porcentajes similares de satisfechos.<sup>5</sup> Otros estudios encontraron un nivel aceptable de satisfechos, pero debo resaltar que aplicaron una diferente encuesta.<sup>7,18</sup>

El presente estudio indica que un 93.74 % de pacientes están satisfechos. Estos hallazgos no concuerdan con estudios realizados mediante SERVQUAL en países como Perú y Pakistán,<sup>2-4,8</sup> donde se describen altos porcentajes de insatisfacción y superación de las expectativas respecto a las perspectivas; en tanto que se encuentran en categorías de “en proceso” y “por mejorar” el servicio.<sup>3,8</sup>

Dentro de las cinco dimensiones investigadas, Capacidad de respuesta obtuvo el mayor porcentaje de insatisfechos; lo que concuerda con algunos estudios.<sup>2,3</sup> Por el contrario, la dimensión empatía obtuvo el mayor porcentaje de satisfechos, lo que coincide con el estudio de Qazy S et al., donde se indica que las personas están más satisfechas en aspectos sensibles como la atención cortés y comprensión.<sup>2</sup> Esto difiere de una investigación que encontró menor porcentaje de satisfechos en empatía.<sup>5</sup> Algunas investigaciones han indicado que la dimensión Aspectos tangibles tiene mayor significado respecto a la calidad del servicio y satisfacción.<sup>5,19</sup>

Se encontró en el presente estudio mayor insatisfacción en la pregunta “¿desearía que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio sea corto?”, de manera coincidente con la investigación de Tambakuchi et al., (2018) quienes encontraron una asociación significativa entre tiempo y satisfacción<sup>18</sup>. Entre los aspectos que más influyen en el tiempo del servicio odontológico encontramos a la cantidad de usuarios y profesionales en la atención y los procedimientos particulares para cada paciente.

La presente investigación no encontró asociación de la satisfacción del usuario con las variables Sexo y Nivel de estudio, esto concuerda con algunos estudios<sup>3,5,18</sup> y, a la par, difiere de hallazgos encontrados por otras investigaciones,<sup>4,20</sup> las mismas que han reportado asociaciones de las diferencias entre expectativas y percepciones con el sexo femenino y masculino. Por otro lado, se considera que un nivel de estudios superior tiende a un aumento de las expectativas y puede conducir a la insatisfacción.<sup>18</sup> En la presente investigación los pacientes con nivel secundario fueron la mayor cantidad de insatisfechos.

Es importante indicar que el servicio gratuito por parte del centro de salud juega un rol en la satisfacción del paciente debido a que estudios describen el costo de servicio como un parámetro de selección de la atención.<sup>5,18</sup>

Una limitación del estudio es la difícil comparación de los hallazgos con otras investigaciones debido a las modificaciones que presenta la encuesta SERVQUAL. Otra limitación encontrada es no haber incluido preguntas abiertas para comentarios. Se debe reconocer que puede existir un sesgo debido a la predisposición de los pacientes para realizar la encuesta, pues aquellos pacientes que presentan insatisfacción de alguna manera están más interesados en participar.

## Conclusión

Este estudio demostró que el centro de salud de Cuenca ofrece un aceptable servicio odontológico en relación a las dimensiones valoradas. A pesar del pequeño porcentaje de insatisfechos se debe atender a las posibles medidas para mejorar el servicio, especialmente en la dimensión Capacidad de respuesta, seguido por Aspectos tangibles, mediante la revisión, priorización y planificación del servicio, teniendo como punto de partida las expectativas y percepciones de los pacientes para prestar servicios más deseables.

Se recomienda realizar estudios similares para conocer el punto de vista de los pacientes odontológicos en relación a la variable Satisfacción.

Sí es factible emplear el instrumento SERVQUAL para fines de reproducción y comparación, dirigido a una estandarización de encuestas.

### Agradecimientos

Al Ministerio de Salud Pública (MSP) por permitir y facilitar levantar la información necesaria para esta investigación.

### Referencias

frecuencia de aparición de placas ateromatosas es necesario ver los diferentes métodos para el diagnóstico de ateromas; una adecuada lectura de las radiografías panorámicas nos permite considerar a la radiografía panorámica como un método diagnóstico alternativo para la detección de ateromas a nivel de la carótida.

### Conclusiones

La frecuencia de imágenes radiopacas compatibles con ateromas calcificados identificados en radiografías panorámicas digitales de los pacientes atendidos en un centro radiológico de Lima durante el año 2021 fue del 9.4 %.

De acuerdo al sexo, la presencia de imagen compatible con ateromas calcificados tuvo una frecuencia de 64.5 % en varones y 35.5 % en mujeres. Según la edad, hay presencia de imagen radiopaca compatible con ateromas calcificados en un 16.1 % en los pacientes de 18 a 29 años, en 12.9 % en los de 30 a 59 años y 71 % en los pacientes con más de 60 años. Con respecto a la ubicación y lado, se encontró mayor frecuencia de imágenes radiopacas compatibles con ateromas unilateralmente (87.1 %) y el lado más frecuente fue el lado derecho (61.3 %).

### Referencias

1. Romero K. Análisis de la calidad de atención en salud bucodental y su relación con la satisfacción de los pacientes de la clínica de cirugía de la Facultad Piloto de Odontología de la Universidad de Guayaquil [Internet]. [tesis magister]. Repositorio Digital Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020 [citado 2 de marzo de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15611/1/T-UCSG-POS-MGSS-263.pdf>
2. Qazi S, Mumtaz R, Sajjad S. Service Quality Assessment At a Public Dental Hospital Islamabad. Pakistan Oral Dent J [Internet]. 2017 [citado 2 de marzo de 2022];37(4):604-7. Disponible en: <http://podj.com.pk/index.php/podj/article/view/27>
3. Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev Estomatológica Hered [Internet]. 2020 [citado 1 de enero de 2022];30(3):145-52. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v30n3/1019-4355-reh-30-03-145.pdf>
4. Riaz A, Sughra U. Measurement of service quality gaps in dental services using SERVQUAL in public hospitals of Rawalpindi. Pakistan J Med Sci [Internet]. 2021 [citado 2 de marzo de 2022];37(3):751-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8155402/>
5. Akbar F, Jaya M. Relationship between Service Quality on Public Health Center and Patient Satisfaction. Glob J Health Sci [Internet]. 2017 [citado 4 de abril de 2022];9(7):96. Disponible en: <https://doi.org/10.5539/gjhs.v9n7p96>
6. Palmieri M, Sánchez M. Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. Rev Fac Odont [Internet]. 2020 [citado 6 de

- enero de 2022];30(1):26-35. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015/29269>
7. Loor E. Evaluación de la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de atención en el servicio de odontología del centro de salud N.º 8 Mediante encuesta [Internet]. [Tesis de Especialidad]. Repositorio Digital Universidad de las Américas; 2017 [citado 4 de febrero de 2022]. Disponible en: <https://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/8293>
  8. Mamani E. Satisfacción del usuario externo en la calidad del servicio del centro de salud Viñani de Tacna, 2018. [Internet]. [tesis maestría]. Red de repositorios Latinoamericanos; 2018 [citado 1 de enero de 2022]. Disponible en: <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2997238>
  9. Figueredo K, Gafas C, Roque Y, Criollo A del R. Adaptación de la escala de calidad de vida y satisfacción del paciente al contexto ecuatoriano. *Rev Cuba Salud Publica* [Internet]. 2019 [citado 3 de marzo de 2022];45(4):1-16. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n4/e1209/#>
  10. Afrashtehfar K, Assery M, Ross S. Patient Satisfaction in Medicine and Dentistry. *Int J Dent* [Internet]. 2020 [citado 10 de febrero de 2022];1(1):1-10. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33456467/>
  11. Chicaiza O, Bastidas M, Llano A, Moreno P, Hernández M. Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. *Rev Cuba Investig Biomed* [Internet]. 2018 [citado 4 de enero de 2022];37(1):116-21. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v37n1/ibi12118.pdf>
  12. Valls M, Abad E. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud Español. *An Sist Sanit Navar* [Internet]. 2018 [citado 2 de enero de 2022];41(3):309-20. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/asisna/v41n3/1137-6627-asisna-41-03-309.pdf>
  13. Vázquez E, Sotomayor J, González A, Montiel Á, Gutierrez I, Romero M, et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev Salud Publica* [Internet]. 2018 [citado 4 de marzo de 2022];20(2):254-7. Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/#>
  14. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas , Ecuador. *Inf Tecnológica* [Internet]. 2020 [citado 4 de enero de 2022];31(1):161-70. Disponible en: <https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v31n1/0718-0764-infotec-31-01-161.pdf>
  15. Krut A, Horachuk V. Patients' Satisfaction With Dental Care (on the Results of Sociological Research). *Wiad Lek* [Internet]. 2021 [citado 7 de marzo de 2022];74(3 cz 2):674-7. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33843633/>
  16. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. SERVQUAL: A Multiple-Item scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *J Retail* [Internet]. 1988 [citado 15 de febrero de 2022];64(1):12-40. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/225083802\\_SERVQUAL\\_A\\_multiple-Item\\_Scale\\_for\\_measuring\\_consumer\\_perceptions\\_of\\_service\\_quality](https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality)
  17. Malo M, Malo N. REFORMA DE SALUD EN ECUADOR: NUNCA MÁS EL DERECHO A LA SALUD COMO UN PRIVILEGIO. *Rev Peru Med Exp Salud Publica* [Internet]. 2014 [citado 4 de enero de 2022];31(4):754-61. Disponible en: [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_const.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf)
  18. Tanbakuchi B, Amiri M, Valizadeh S. Level of Satisfaction of Patients With Dental Care Services Provided by Dental Clinic of Shahrekord University. *Int J Epidemiol Res* [Internet]. 2018 [citado 3 de abril de 2022];5(4):123-7. Disponible en: [http://ijer.skums.ac.ir/article\\_36104\\_6edb0022924d44811157dbf105091988.pdf](http://ijer.skums.ac.ir/article_36104_6edb0022924d44811157dbf105091988.pdf)
  19. Akbar F, Pasinringi S, Awang A. Factors affecting dental center service quality in indonesia. *Pesqui Bras Odontopediatria Clin Integr* [Internet]. 2019 [citado 4 de abril de 2022];19(1):1-11. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/pboci/a/b548PBbsmkpFYcdLzZX9DQj/?format=pdf&lang=en>
  20. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini S. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. *Dent Res J (Isfahan)* [Internet]. 2018 [citado 3 de marzo de 2022];15(6):430-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/>

- **Conflicto de intereses:** La presente investigación no presenta conflicto de intereses entre los investigadores.
- **Fuente de financiamiento:** La presente investigación fue financiada por los investigadores.