

## SATISFACCIÓN EN LOS PACIENTES ATENDIDOS POR ODONTÓLOGOS GRADUADOS DE LA UEES EN EL SECTOR PRIVADO

Brenda Nathaly Alfaro Ortiz <sup>1</sup>

Recibido: 13/10/20

Aceptado: 03/03/21

### RESUMEN

El estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES, en clínicas del sector privado, ubicadas en la Colonia Escalón, San Benito y El Carmen. Enfoque cuantitativo, descriptivo y transversal. Muestra de 321 pacientes en diez clínicas odontológicas privadas. Se aplicó un muestreo no probabilístico por cuotas. Técnica para la recopilación de la información fue la encuesta con escala Servqual. De las dimensiones de calidad, la tangibilidad representó el porcentaje más bajo de satisfacción con un 90 % señalándose como insatisfactorios, equipos de apariencia moderna y la poca publicidad de algunas clínicas. La dimensión seguridad presentó el mayor índice de satisfacción para el paciente con un 97% frente al resto de dimensiones. La seguridad y la empatía resultaron ser las dimensiones más importantes para los pacientes. Las clínicas del estudio registraron una satisfacción global por arriba del 85 % desde la percepción del paciente, así mismo todas las clínicas odontológicas del estudio son ampliamente recomendadas. Se sugiere a todas las clínicas del estudio mejorar la dimensión de tangibilidad. A la UEES, a través de la Facultad de Odontología y la Unidad de seguimiento al graduado, realizar más estudios para monitorear la calidad de los servicios profesionales de sus graduados.

**Palabras clave:** Satisfacción, servicios odontológicos, SERVQUAL, percepción, El Salvador.

<sup>1</sup> Doctora en Cirugía Dental  
Docente titular en la Facultad de Odontología de la Universidad Evangélica de El Salvador  
[brenda.alfaro@uees.edu.sv](mailto:brenda.alfaro@uees.edu.sv) ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4095-7053>

## SATISFACTION IN PATIENTS TREATED BY UEES GRADUATED DENTIST IN PRIVATE SECTOR

### SUMMARY

The objective of the study was to determine the level of satisfaction in patients treated by UEES graduate dentists, in private sector clinics, located in Colonia Escalón, San Benito and El Carmen. Quantitative, descriptive and transversal approach. Sample of 321 patients in ten private dental clinics. A non-probabilistic quota sampling was applied. The survey with Servqual scale was the Technique used for the collection of information. Of the quality dimensions, the tangibility represented the lowest percentage of satisfaction with 90 % as unsatisfactory, modern-looking equipment and little publicity of some clinics. The security dimension presented the highest satisfaction rate for the patient with 97% compared to other dimensions. Security and empathy turned out to be the most important dimensions for patients. The clinics of the study registered an overall satisfaction of over 85% from the patient's perception, likewise all Dental Clinics of the study are widely recommended.

Recommendations: it is suggested to all clinics of the study to improve the dimension of tangibility. To the UEES, through the Faculty of Dentistry and the graduate follow-up unit, it is suggested to make more studies to monitor the quality of the professional services of its graduates.

**Keywords:** Satisfaction, dental services, SERVQUAL, perception, El Salvador.

### Introducción

Una de las funciones que cumple el odontólogo es brindar una solución a los pacientes cuando presenten problemas que involucran al sistema estomatognático<sup>1</sup>; sin embargo, es necesario que el paciente se sienta satisfecho con la atención recibida. Esto es evaluado, desde que ingresa a la clínica hasta que culmina con todos sus tratamientos. Es preciso que el paciente manifieste el deseo de retornar al establecimiento cuando

lo requiera y no busque otro lugar por no haber recibido una atención que haya satisfecho sus necesidades.<sup>2</sup>

El presente estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES, en el sector privado, Colonia Escalón, San Benito y El Carmen.

La satisfacción está enfocada en la percepción y actitud que presenta la persona, pero al referirnos a un paciente, esta se enfoca a sus expectativas relacionadas con el valor ético, cultural y social.<sup>3</sup> Corbella et al.<sup>4</sup> la define como aquella medida sanitaria y el estado de salud del paciente, la cual resulta al cumplir sus expectativas, es por eso que la satisfacción es un indicador subjetivo porque se enfoca más a las percepciones y actitudes del usuario que a criterios en concreto.

La satisfacción que proviene de los servicios odontológicos, depende de la singularidad del paciente, algunos son la edad, el sexo, el nivel educativo, posición socioeconómica y el estado de su salud. López et al.<sup>5</sup> menciona que todo en conjunto genera una influencia en el paciente para la toma de decisiones del profesional respecto al tratamiento sugerido, a partir de este procedimiento se produce una repercusión en la satisfacción del usuario.<sup>6</sup>

En el caso de los servicios de salud, la calidad es el elemento que predomina en las evaluaciones de los clientes. Cuando se ofrece el servicio directo al cliente o este se complementa con un producto físico, la calidad también juega un rol fundamental para la determinación de la satisfacción del cliente.<sup>7,8</sup>

El proceso de medición de la calidad de un servicio implica que dadas sus características se establezcan diferentes dimensiones de evaluación que permitan un juicio global de ella. Estas dimensiones son elementos de comparación que utilizan los sujetos para evaluar los distintos objetos.<sup>9,10</sup> El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL

que es un método de medición orientado a los clientes, el cual intenta cuantificar el modelo de Gap (brechas) desarrollado por los mismos autores.<sup>11,12,13</sup> Este es, sin lugar a dudas, el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento. A través de los años, y las diferentes literaturas, el constructor de Parasuraman sobre las dimensiones se resumen en cinco:

- **Fiabilidad:** Se refiere a la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.
- **Capacidad de respuesta:** Es la disposición para ayudar prestar a los usuarios un servicio rápido y adecuado. Se refiere a la atención, prontitud al tratar las solicitudes, solucionar problemas responder preguntas y quejas de los clientes.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente.
- **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.<sup>12,13</sup> Actualmente la Política Nacional de Salud en El Salvador tiene como premisa que la salud es un derecho de todos y está dirigida a garantizar

altos niveles de calidad, a través del mejoramiento permanente en la atención. Consecuentemente, el conocimiento del grado de satisfacción de los pacientes sirve para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y utilización de la atención en salud en general, identificando áreas problemáticas que podrían ser objetivo de futuras acciones; de modo que no solo se tomen medidas de efectividad clínica y de eficiencia económica, sino también medidas de aceptabilidad social que incluyan la visión de la comunidad y de los usuarios sobre la salud y los diferentes aspectos del proceso de atención. 14

La Facultad de Odontología de la Universidad Evangélica de El Salvador (FOUEES) es una institución formadora de educación superior, responsable de conocer la calidad de los profesionales que forma año con año, estos datos le permitirán evaluar la calidad de la atención brindada por sus egresados y la satisfacción del usuario. Así mismo la FOUEES provee un sello institucional, donde no solo ofrece una preparación académica a los odontólogos para atender las necesidades de sus pacientes, sino también fomenta la práctica ética con valores cristianos. Según el sistema ANALIZE de la UEES, desde 2015 hasta 2019, las cohortes de graduados oscilan entre 25 y 17 odontólogos que reciben el título de Doctorado en Cirugía Dental, los cuales prestan un servicio odontológico al país en sector privado o público.

Actualmente no hay ningún estudio publicado en el país de esta índole. El conocimiento que se adquirió con este estudio es de mucha importancia para el gremio odontológico y motivará al seguimiento del paciente cuando este sale de la clínica privada, analizando si se cubrieron todas sus ne-

cesidades y expectativas. A través de este estudio del nivel de satisfacción del paciente, los cuales son utilizados para determinar la calidad en un servicio de salud.

## Metodología

El diseño de estudio fue un enfoque cuantitativo, descriptivo y de corte transversal<sup>15</sup>. Se seleccionaron diez clínicas dentales del rubro privado por medio de la Unidad de acceso a la información pública del Consejo Superior de Salud Pública del país provenientes de los sectores El Carmen, La Escalón y San Benito, obteniéndose una población 54128 pacientes, a la cual se le aplico un muestreo no probabilístico por cuotas, en el cual se establecieron proporciones según la afluencia de pacientes que tenían los diez segmentos que eran las clínicas dentales esto fue multiplicado por los 321 cuestionarios que eran el total de la muestra, obteniéndose así una cuota de cuestionario a pasar por cada establecimiento con base en el número de expedientes. Al ser el estudio de tipo descriptivo, es oportuno realizar este tipo de muestreo, ya que no se realizaron estimaciones o inferencias de la población, simplemente se ajustó a la descripción de los hechos que son observados<sup>16,17,18</sup>. Utilizando el software estadístico Epi Info 7.2 se realizó el tamaño de la muestra con 95% de nivel de confianza con la finalidad de calcular un aproximado de cuestionarios de satisfacción a recopilar en el estudio. Sin embargo, como ya se expuso anteriormente se empleará un muestreo no probabilístico por cuotas. La muestra que se obtuvo por este tipo de muestreo fue un total de 321 pacientes.

Los criterios de exclusión que se aplicaron a la muestra fueron pacientes que fueran atendidos por odontólogos graduados de otras universidades del país, menores de 18 años, pacientes con discapacidad intelectual y con un grado de analfabetismo. Así mismo los criterios de inclusión fueron: pacientes de ambos sexos, independientemente el estrato económico y diferentes estados de salud bucal.

La técnica utilizada para la recopilación de la información fue la encuesta las cuales fueron aplicadas a los pacientes de forma aleatoria posterior al tratamiento realizado, previamente se le entregó un consentimiento informado, con previa aprobación del Comité Local de Investigación, aceptación y firma del consentimiento informado de acuerdo a las Normas de la Ley General de Salud y la Declaración de Helsinki, aprobado en fecha cinco de noviembre de 2019, el cual garantizó el anonimato y confidencialidad de su información, así como la voluntariedad de participar en el estudio. La encuesta de satisfacción fue un modelo adaptado y estandarizado del autor Barrios et al. el cual retoma cinco dimensiones del modelo de la escuela norteamericana realizado por Parasuraman para medir la calidad que se registran por medio del indicador nivel de satisfacción de un paciente. La encuesta consta de 21 aspectos utilizando la escala de valoración numérica Likert.<sup>6,7</sup>

Después de la recopilación de los datos se tabularon y organizaron con el programa IBM SPSS Statistics 23 y Microsoft Excel 2016. Además, los datos se analizaron con estadística descriptiva clasificando promedios, proporciones y porcentajes.

Es importante mencionar que para el análisis de la satisfacción se promediaron los porcentajes que se registraron de la escala totalmente satisfecho con muy satisfecho, para generalizar una satisfacción global de estas escalas de la misma manera se realizó cuando existió totalmente insatisfacción o muy insatisfecho se sumaron solo la escala tres que pertenece a indiferente, se dejó individualmente para el análisis ya que era una escala neutral.

**Limitaciones de la investigación:** Debido a la coyuntura que sufrió el país y el mundo, durante los meses de cuarentena por la enfermedad del COVID-19, se dificultó llegar exactamente a la totalidad de la muestra, ya que las clínicas odontológicas cerraron durante un largo tiempo y solo se daban consultas a pacientes con urgencias odontológicas por mandato del gobierno de El Salvador.

## Resultados

### Caracterización de aspectos sociodemográficos del paciente

En el aspecto sociodemográfico (sexo) de una muestra de 321 pacientes encuestados en las diez clínicas privadas del estudio, se observó que las mujeres con un 57 % acuden más a las clínicas versus un 43 % del sexo masculino.

En cuanto a la edad, el grupo etario de 18 a 20 años fue el más numeroso con 36 %. Luego el grupo de 21 a 30 años con un porcentaje de 25 %, también se observó que el grupo que menos se presentó en las clínicas dentales fue el grupo de 60 años a más con un porcentaje de 1 %.

El 50 % de la muestra encuestada tenía estudios de educación superior, un 36 % estudios de bachillera-

to, un 10 % hasta la secundaria, un 2 % estudios de primaria y solo el 1 % no tenía un nivel educativo.

Con respecto a los tratamientos odontológicos más frecuentes, se categorizaron siete tipos, observándose que el tratamiento con mayor demanda es la ortodoncia con un 63 %, seguida de las obturaciones dentales con el 12 % y las limpiezas dentales con un 11 %. Encontrándose que los tratamientos con menor demanda, en las clínicas privadas del estudio, fueron las extracciones y las prótesis dentales con un 3 %.

Es importante establecer la relación que existe entre el tipo de tratamiento con mayor frecuencia realizado en las clínicas privadas del estudio con los grupos de edad que más visitan las clínicas que oscila entre los 18 a 30 años, estableciendo que es la edad en la cual suele colocarse la aparatología fija de ortodoncia y que muestra una la etapa de la vida donde más realce tiene para el ser humano la estética.

## Análisis por dimensiones de calidad global

**Tabla 01. Percepción de satisfacción global de los pacientes en la dimensión tangibilidad de todas las clínicas del estudio**

Dimensión Tangibilidad		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	3	0 %
Muy insatisfecho	12	1 %
Indiferente	110	9 %
Muy satisfecho	296	23 %
Totalmente satisfecho	863	67 %
Total	1284	100 %

La tabla 01 representa la frecuencia en la escala de 4 subdivisiones que envuelve la dimensión tangibilidad con un resultado de 1284 datos para cada una de las cinco dimensiones, también se observó su equivalente en porcentaje. Se observa que, de los 321 pacientes, un 90 % quedó satisfecho de las instalaciones, equipos modernos, materiales de publicidad y aspecto del personal.

Es importante señalar que la infraestructura de las clínicas es muy variable en cada una de las clínicas dentales que pertenecen a un beneficio parroquial subsidiadas con ayuda de organizaciones que las coloca en desventaja con clínicas que tienen tecnología más novedosa y mejor infraestructura.

**Tabla 02. Percepción de la satisfacción global en la dimensión de seguridad en todas las clínicas odontológicas del estudio**

Dimensión seguridad		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	0 %
Muy insatisfecho	4	0 %
Indiferente	36	3 %
Muy satisfecho	244	19 %
Totalmente satisfecho	998	78 %
Total	1284	100 %

La dimensión de seguridad que se refiere al conocimiento y atención de los empleados, así como sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza obtuvo un 97 % de satisfacción en los pacientes que visitan las clínicas privadas. Es

importante señalar que esta dimensión no registró porcentajes de insatisfacción, lo cual evidencia que los pacientes se sienten muy seguros de su salud en las clínicas odontológicas de preferencia. El 3 % se encontró indiferente en esta dimensión.

**Tabla 03. Percepción de satisfacción global de los pacientes en la dimensión empatía de todas las clínicas del estudio**

Dimensión empatía		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	1	0 %
Muy insatisfecho	6	0 %
De acuerdo	62	6 %
Muy satisfecho	297	23 %
Totalmente satisfecho	918	71 %
Total	1284	100 %

La dimensión empatía, engloba el nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes. Esta se debe transmitir por medio de un servicio personalizado o adaptado al gusto del cliente. Un 94 % de pacientes manifestó satisfacción y un 6 % se mostró indiferente con esta dimensión, hecho que indica que el profesional logró una relación médico-paciente que incluyó las emociones, perspectivas y experiencias basados en tres componentes básicos cognitivo, comprensión y comunicación.

Es importante que los profesionales en el área de odontología muestren mayor interés al examinar a los pacientes, tomándose el tiempo de explicar y resolver algunas dudas respecto a las patologías que puedan presentar, estableciendo así un mayor vínculo de confianza operador–usuario, ya que muchas veces los procedimientos odontológicos producen ansiedad y miedo en los pacientes.

**Tabla 04. Percepción de satisfacción global de los pacientes en la dimensión capacidad de respuesta de todas las clínicas del estudio**

Dimensión capacidad de respuesta		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	2	0 %
Muy insatisfecho	13	1 %
Indiferente	81	7 %
Muy satisfecho	378	29 %
Totalmente satisfecho	810	63 %
Total	1284	100 %

Al analizar la dimensión de capacidad de respuesta o la disposición para ayudar a los usuarios y prestarles un servicio rápido y adecuado, refiriéndose a la atención y prontitud de solicitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, así como solucionar problemas. La satisfacción de los pacientes fue de un 92 %, solo el 7 % se encontró indiferente y un 1 % insatisfecho.

El aspecto de servicio rápido que pertenece a esta dimensión, obtuvo una baja puntuación, manifestando los pacientes que muchas veces deben esperar largos periodos de tiempo para ser atendidos, debido a la alta demanda de las clínicas, por lo que se sugiere mejorar sobre la rapidez del tratamiento al paciente para su comodidad y satisfacción.



**TABLA 05. Percepción de satisfacción global de los pacientes en la dimensión fiabilidad de respuesta de todas las clínicas del estudio.**

Dimensión fiabilidad		
Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente insatisfecho	6	0 %
Muy insatisfecho	12	1 %
Indiferente	98	8 %
Muy satisfecho	302	24 %
Totalmente satisfecho	866	67 %
Total	1284	100 %

La dimensión fiabilidad, representa la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, que la empresa cumple con sus promesas, sobre entregas, suministro del servicio y fijación de precios. Los resultados de satisfacción fueron de un 91 %, un 8 % se encontró indiferente y solo el 1 % insatisfecho. Esto se debe a que esta dimensión forma parte del aspecto con calificación baja que corresponde a si el servicio concluye en el tiempo prometido, donde muchos pacientes manifestaron que a veces el tratamiento

odontológico se prolonga más del tiempo que se les había comunicado desde el inicio.

Esto suele suceder en los diferentes tratamientos odontológicos que requieren más de una intervención, como en el caso de ortodoncia que resultan ser tratamientos largos y complejos, así como también la confección de una prótesis, en la cual se implementan una serie de pasos o etapas para el éxito del tratamiento.

**Tabla 06. Recomendación del servicio odontológico de todas las clínicas del estudio**

Recomendación del servicio odontológico	N° de pacientes	%
Nunca	2	1 %
Casi nunca	0	0 %
Pocas veces	12	4 %
Casi siempre	71	21 %
Siempre	236	74 %
Total	321	100 %

En esta tabla se representa la pregunta trazadora, sobre si el paciente al finalizar el tratamiento recomendaría el servicio odontológico de la clínica que frecuenta, un 74 % lo haría siempre; 21 %, casi siempre; 4 %, pocas veces y solo el 1 % mencionó que nunca lo haría.

## Resultados

El análisis de las cinco dimensiones de calidad se realizó de dos formas, la primera comprende conocer la satisfacción en general de cada dimensión; sin embargo, también es necesario hacer un análisis desglosando las subcategorías que posee cada una de las dimensiones, dado que unas son mejor evaluadas que otras. En el análisis de dimensiones de calidad de forma global, se encontró que la tangibilidad posee un 90 % de satisfacción en todas las clínicas del estudio, mismo que concuerda con el estudio de Torres G<sup>6</sup> que refleja que los pacientes se encuentran muy satisfechos con esta dimensión previo, durante y post-tratamiento.

Con respecto a la dimensión de seguridad que se brinda al paciente en la atención odontológica, se observa que un 97 % de satisfacción, es importante valorar, que, de las cinco dimensiones de calidad, esta dimensión es la que tiene mejor evaluación por parte de los pacientes y no refleja porcentajes de insatisfacción, así como en el estudio de Torres G<sup>6</sup> y Leveau y Merino<sup>19</sup>, donde de los pacientes se encuentran más satisfechos con esta dimensión con respecto a los cuatro restantes.

La dimensión empatía, segunda dimensión con mayor ponderación, en este estudio obtiene un 94 % de satisfacción en el paciente, además, no

hay porcentajes de insatisfacción. Similitud que comparte con el estudio de Cabello<sup>20</sup> donde del 100 % de encuestados el 94 % se encuentra satisfecho y el 6 % insatisfechos, según este autor esto puede ocurrir porque los odontólogos encargados de las clínicas tienen una muy buena formación profesional, misma que permite una mejor interacción médico-paciente.

Los autores Torres G<sup>6</sup>, Alas N et Al<sup>21</sup> y López A<sup>5</sup> mencionan, que los profesionales en el área de odontología deben manifestar mayor interés al examinar a los usuarios, tomándose el tiempo de explicar y resolver algunas dudas respecto a las patologías que puedan presentar, así como generar una mayor adhesión terapéutica al tratamiento y el éxito del mismo demostrando que la dimensión de calidad es una de las más importantes para los pacientes.

Dentro de la actual investigación, la dimensión capacidad de respuesta refleja una ponderación del 92 % de satisfacción, siendo una de las dimensiones que percibe menor porcentaje. En el estudio de Leveau y Merino<sup>19</sup>, esta dimensión también presenta uno de los porcentajes más bajo. De la misma manera, el autor Elizondo J<sup>22</sup> expone en su estudio que los pacientes atendidos por profesionales a los que se les brindan la información de sus patologías o tratamientos a seguir, terminan más satisfechos a diferencias de aquellos pacientes que no reciben mayor información.

Es importante recalcar que cuando se realizó el análisis por dimensiones de calidad desglosado por ítems, se observó que el de servicio rápido, que pertenece a la dimensión capacidad de respuesta, fue evaluado con baja puntuación, manifestando los pacientes que muchas veces deben esperar largos periodos de tiempo para ser atendidos por la alta demanda de pacientes que tienen las clínicas del estudio.

La fiabilidad, que es la última dimensión del modelo SERVQUAL, dentro del estudio, presentó un 91 % de satisfacción, siendo de igual manera un porcentaje bajo con respecto a las otras dimensiones. Dato que concuerda con el estudio de Gómez<sup>23</sup> y Ortiz et al.<sup>24</sup>, donde menciona que la dimensión de fiabilidad o también llamada confianza en otras literaturas, es la que menor ponderación perciben con respecto a las demás. Así mismo, se realizó un análisis de la dimensión fiabilidad desglosando los ítems que la componen y se obtuvo que el ítem de si el profesional cumple con el tiempo prometido del tratamiento, obtuvo una baja satisfacción, ya que los pacientes manifestaban que no siempre concluía el servicio en el tiempo establecido.

Como último punto, se analizó la pregunta trazadora al final del cuestionario donde se obtuvo un 96 %, de recomendación al servicio odontológico de la clínica privada que frecuentan, resultados que concuerdan con Vargas<sup>25</sup>, donde encontró que el 97,2 %, recomendarían el servicio de las clínicas de su elección por su alta satisfacción.

## Conclusiones

Referente a los aspectos sociodemográficos de la muestra encuestada, se encontró que las mujeres

visitan con mayor frecuencia las clínicas odontológicas del estudio, ya que el sexo femenino se preocupa más por la salud en general y la de su familia.

De los seis grupos etarios que se clasificaron, el que corresponde al rango de 18 a 20 años de edad, es el que frecuenta mayormente las clínicas odontológicas ya que la estética y una buena oclusión son importantes en esta época de vida.

En cuanto al nivel educativo, la mayoría de personas que visitan las clínicas privadas odontológicas de la investigación, poseen estudios superiores lo que hace que más exigente cumplir la satisfacción de un servicio en términos de calidad.

De los siete tipos de tratamiento odontológico que se categorizaron en el estudio, la ortodoncia es el que tiene mayor demanda, seguidamente de las obturaciones, esto se debe a la relación del grupo etario que visita las clínicas que en su gran mayoría son jóvenes, partiendo del estudio que se ha realizado.

Las clínicas que presentaron mayor satisfacción fueron Be Happy con 100 %, Go Larios y Ortho-nova con un 98.4 %.

Las conclusiones según las dimensiones de calidad son:

- La dimensión tangibilidad representa el porcentaje más bajo de satisfacción,
- con un 90 %, lo que engloba instalaciones físicas, equipos y publicidad que presentan las clínicas odontológicas del estudio.
- La dimensión seguridad es la que presenta el mayor índice de satisfacción para el paciente con un 97 %, frente al resto de dimensiones.

- La dimensión empatía presentó un 94 % de satisfacción en los pacientes.
- La dimensión capacidad de respuesta tuvo un 92 % de satisfacción en los pacientes.
- La dimensión fiabilidad registro un 91 % de satisfacción, siendo estas dos dimensiones, las más bajas después de la tangibilidad.
- Todas las clínicas dentales del estudio, registran una satisfacción global por arriba del 85 % desde la percepción del paciente.
- Todas las clínicas odontológicas del estudio son ampliamente recomendados por los pacientes que las visitan.

## Recomendaciones

Se recomienda a los odontólogos/as de cada clínica privada realizar constantemente encuestas de satisfacción para medir la calidad del servicio con base en lo que esperan los clientes.

Se recomienda a todas las clínicas odontológicas mejorar la dimensión de tangibilidad, misma que envuelve publicidad y adquisición de equipos de apariencia moderna, ya que esos ítems tuvieron baja puntuación.

También se recomienda a los odontólogos invertir mayor tiempo en explicar y resolver algunas dudas respecto a las dolencias de sus pacientes, así como mostrar mayor interés con el fin establecer un vínculo de confianza y empatía, ya que esas dimensiones de calidad son las más importantes para los pacientes.

Así mismo, se recomienda que las clínicas dentales puedan mejorar las dimensiones de capacidad de respuesta y fiabilidad, pues el ítem de servicio rápido fue evaluado con baja puntuación, debido a que los pacientes manifestaron que muchas veces

deben esperar largos periodos de tiempo para ser atendidos por la alta demanda. También, el ítem de si el profesional cumple con el tiempo prometido del tratamiento, obtuvo una baja valoración, por lo que se recomienda mejorar sobre la rapidez del tratamiento al paciente, o bien explicarle desde un inicio, ya que los pacientes manifestaban que no siempre había claridad en la conclusión del servicio.

Se sugiere a todos los profesionales de la odontología de las diferentes clínicas, continuar fortaleciendo la dimensión seguridad, la cual hace énfasis en los conocimientos y atención mostrados hacia el paciente, así como sus habilidades para ejercer credibilidad y confianza, ya que esta dimensión fue la que presentó mayor satisfacción.

A la Universidad Evangélica de El Salvador, a través de la Facultad de Odontología y la Unidad de seguimiento al graduado, se le sugiere realizar más estudios en los cuales se conozca la calidad de los servicios profesionales de sus graduados.

Asimismo, se recomienda realizar un estudio de calidad similar al presente, en el que se evalúen a los odontólogos graduados de la Universidad Evangélica de El Salvador que laboran en el sector público, ya que son un motor primario de la salud bucodental para la población salvadoreña.

Se sugiere realizar un estudio de calidad, donde se evalúe al usuario externo e interno, en el cual se realicen diferentes mediciones para un mejor monitoreo de la calidad en un servicio de salud.

## Conflicto de intereses

La investigación actual se descarga de cualquier responsabilidad y libre de conflictos de intereses, el estudio no fue financiado por ninguna institución ni por otra persona ajena más que por el investigador principal.

## Fuentes consultadas

1. Curso virtual de evaluación de la calidad de la atención y seguridad del paciente. *Módulo II Organización Panamericana de la Salud*. Agosto 2011: 51. [https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2289/mod\\_resource/content/1/Modulo\\_2/Modulo\\_II\\_13\\_de\\_septiembre\\_2011\\_.pdf](https://cursos.campusvirtualsp.org/pluginfile.php/2289/mod_resource/content/1/Modulo_2/Modulo_II_13_de_septiembre_2011_.pdf) (ultimo acceso 17 de agosto).
2. Reyes S, Paredes S, Legorreta J, Romero N, Flores A. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Revista Cubana Estomatología* 2015; 52(3): 255-267. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S003475072015000300003&lng=es.](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S003475072015000300003&lng=es.) (ultimo acceso 5 de agosto).
3. Biedma L, Serrano R. Médicos y médicas, estilos asistenciales distintos: ¿Satisfacción diferente de los usuarios? *Revista Salud Pública México* 2009;51(4):277-84.
4. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Instituto Nacional de Salud. 1990; Madrid,397-9.
5. López A. *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario*. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia, España;2012Juran J. *Manual de calidad*. España: McGraw-Hill Interamericana de España;2001.
6. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatología Herediana* 2015; 25(2): 122-132.
7. Donabedian A. Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención. *Revista de Salud pública*. México 1993; 35 (1): 94-97
8. Paz R. Perspectiva histórica sobre la Calidad de la Atención Sanitaria: evolución, tendencias y métodos. España: Arbor CLXX; 2001.
9. Ortiz R, Muñoz S, Torres E. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de Hidalgo, México. *Revista Española de Salud Pública* 2004; 78(4): 527-537.
10. Lang Ovalle J. *Percepción del paciente que asiste a las clínicas de la facultad de Odontología de la Universidad San Carlos de Guatemala, acerca del servicio y atención odontológica, otorgados por los estudiantes, personal docente y administrativo*. Tesis doctoral. Universidad San Carlos de Guatemala; 2004.
11. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing* 1985; 49(4): 41-50.
12. Duque Oliva E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* 2005; 15 (25): 64-80.
13. Matsumoto Nishizawa R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto PERSPECTIVAS. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal* 2014; 34: 181-209.

14. Informe encuesta de satisfacción al usuario consulta externa MINSAL, agosto 2015. <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/141/documents/124278/download> (ultimo acceso 4 de agosto).
15. Hernández R. Metodología de la investigación. 6ª ed. México D.F.: McGraw Hill; 2014.
16. Manterola C. Estudios observacionales: los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. Revista médica Clin condes 2008.; 20(4): 638-648.
17. Manterola C, Otzen T. Estudios observacionales. los diseños utilizados con mayor frecuencia en investigación clínica. Revista Inter. J. Morphol 2014.; 32 (2): 634-645.
18. Martínez M. Bioestadística amigable. 3ª ed. Barcelona: Elsevier; 2014.
19. Leveau Alva C, Merino Ruiz J. Nivel de satisfacción de los usuarios externos del servicio odontológico atendidos en dos establecimientos de salud, en Iquitos. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de la Amazonia Peruana. 2019
20. Cabello E, Chirinos JL. Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 2012; 23(2): 88-95.
21. Alas N, Arias D, Calles S, Chacón E. *Afluencia, permanencia y grado de satisfacción de pacientes adultos de las clínicas de la facultad de odontología de la universidad de el salvador, periodo 2010-2014*. Tesis Doctoral. Universidad de El Salvador; 2016.
22. Elizondo J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.A.N.L. Tesis doctoral. Universidad de Granada España; 2008.
23. Gómez FMI. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. Revista Peruana de Medicina Integrativa 2017;2(2):133-9.
24. Ortiz JC, León RG, García MHM. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. Rev Horizonte Sanitario; 2014;13(2):207-15.
25. Vargas S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre-diciembre 2011. Tesis Doctoral. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann Tacna, Perú, 2012.