

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE LOS USUARIOS EXTERNOS DE UNA CLÍNICA ODONTOLÓGICA UNIVERSITARIA.

Martha Cecilia Rodríguez Vargas¹

¹ EAP Estomatología, Universidad Alas Peruanas. Lima, Perú.

RESUMEN

La presente investigación es de tipo descriptivo correlacional, de corte transversal, que tuvo como objetivo identificar los factores que influyen en la percepción de la calidad del usuario externo de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos. La población estuvo conformada por pacientes que recibieron atención en las clínicas durante un periodo académico. La muestra estuvo integrada por 210 pacientes, mayores de 14 años, que fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica, para lo cual se realizó un muestreo aleatorio simple bietápico. Se utilizó el instrumento SERVQHOS modificado que fue validado por pruebas piloto a través de análisis factorial exploratorio y alfa de cronbach, donde se obtuvo una alta consistencia interna.

Los resultados obtenidos mostraron que los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad son la edad y el grado de instrucción de los pacientes, encontrándose en ambos asociación estadísticamente significativa entre las variables ($p < 0,05$) También se determinó que las dimensiones pertenecientes a la calidad subjetiva como puntualidad en la atención y tiempo de espera son las que influyen negativamente en la percepción de la calidad. No presentándose en la calidad objetiva diferencias entre sus dimensiones. Los niveles de percepción de la calidad total de los usuarios externos de la Clínica Odontológica de San Marcos fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%)

PALABRAS CLAVE: calidad, percepción de la calidad, satisfacción del usuario

INTRODUCCIÓN

Nuestro país está viviendo una serie de transformaciones sociales y económicas que están influenciando de manera directa el entorno en que se desarrolla la oferta y la demanda de los servicios de salud, no siendo la excepción los servicios de Odontología.

Avances tecnológicos han contribuido también a la mejora de la calidad en la atención odontológica, refiriéndonos al equipo, instrumental y materiales de uso común en esta área de trabajo, sin dejar de lado los avances que se han dado en la educación universitaria de la carrera.

Evaluar la calidad de la atención desde la perspectiva del usuario es cada vez más común. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados a la atención recibida, con los cuales se obtiene información que beneficia a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos y a los usuarios en sus necesidades y expectativas.

En todo tiempo y más aún hoy en día, producto de la globalización, existe una gran competitividad, por tanto nuestros pacientes son los usuarios a los que hay que dar toda nuestra atención, determinar qué podemos hacer para satisfacer sus necesidades, para lo cual es necesario saber que es lo que quieren o esperan de la Odontología, conocer qué deficiencias ven las personas en nuestro servicio y qué esperan que mejoremos para que se sientan cómodos de acudir más seguido al odontólogo, es decir analizar la actual situación de trabajo del odontólogo y en que medida es necesario replantear los sistemas para satisfacer las necesidades de atención de la población, siendo necesario conocer que factores están asociados a ésta satisfacción para poder brindarles una mejor calidad en la atención odontológica.

La mayoría de los estudios con relación a la satisfacción del usuario, como indicador de la calidad de los servicios de salud, están basados en experiencias de Estados Unidos, Inglaterra y Japón entre otros países, sin embargo en lo que respecta a servicios odontológicos, son pocos o nulos los estudios relacionados, sobre todo en clínicas universitarias, en el ámbito latinoamericano o de habla hispana.

Las escuelas y facultades de odontología juegan un papel importante en promover la atención de la salud. Estas instituciones ofrecen servicios accesibles y económicos que contribuyen al bienestar de una gran parte de la población, sin dejar de lado una atención de calidad, por lo que dichos servicios no deben quedar al margen de un proceso de valoración en la percepción de los pacientes acerca de la atención que reciben y en la manera como se cubren sus necesidades.

La misión de una institución académica en el área odontológica es combinar educación, investigación y la atención de pacientes para desarrollar un programa mediante el cual los

estudiantes puedan servir a la población, a través de su proyección social. Las instituciones académicas tiene una gran responsabilidad para que estos servicios respondan a las necesidades y expectativas de los pacientes. Los pacientes se ven beneficiados por la experiencia que ellos adquieren al brindarles atención. Esta experiencia los prepara para desarrollar los conocimientos científicos, técnicos, habilidades y destrezas necesarias que lo harán competente para ejercer la profesión odontologica con un gran sentido humanista.

Sin embargo, en lo que compete a la actitud de los alumnos de las clínicas de las facultades y escuelas de Odontología, pareciera que está más vinculada a la obtención de una calificación, a través del cumplimiento de un record, y no a la satisfacción del paciente que atiende; esto influye en la prestación del servicio odontológico en las clínicas; por lo que parece conveniente obtener datos que permitan cuantificar la calidad en la atención, así como conocer qué factores están relacionados a esta satisfacción o insatisfacción. Con estos datos de logrará incrementar además del mejoramiento de las condiciones de salud, la satisfacción del paciente odontológico y el reconocimiento y prestigio de la institución. Lo cual generará como resultado final que el alumno al egresar busque la satisfacción de sus pacientes, obteniendo con ello mayor éxito en su práctica profesional. Estas exigencias también responden a la presente formulación de Políticas Nacionales de Calidad de Atención en Salud. ⁽¹⁾ (Resolución Ministerial N° 519-2006/MINSA), que aprueba el Documento Técnico “Sistema de Gestión de la Calidad en Salud”. Estas políticas son de obligatorio cumplimiento por la Autoridad Sanitaria en sus niveles nacional, regional y local, así como por las organizaciones proveedoras de atención de salud públicas, privadas y mixtas en el país. Posteriormente, los Lineamientos de Política Sectorial 2002-2012 realizan un importante avance conceptual al definir como uno de los principios de la política de salud la “calidad de la atención como derecho ciudadano”.

Por lo tanto este trabajo se centró en identificar aquellos factores o componentes principales, que ejercen un mayor impacto sobre la percepción de la calidad de los usuarios o pacientes de la Clínica, esto permitirá constituir una base para la puesta en marcha de mejoras en la institución, con la consecuente mayor satisfacción de sus usuarios y un mejoramiento continuo de la calidad.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación fue de tipo observacional, descriptivo correlacional, de corte transversal. La población estuvo formada por todos los pacientes que recibieron atención en las Clínicas Odontológicas de San Marcos, durante el segundo semestre del año 2011, la muestra estuvo conformada por 210 pacientes, que cumplieron con los siguientes criterios de inclusión: pacientes que no sean financiados por el operador, que accedan voluntariamente a participar en el estudio, mayores de 14 años y que tengan más de 2 atenciones en la Clínica. Los cuales fueron elegidos en diferentes áreas de la clínica en diferentes turnos, los cuales fueron seleccionados a través de un muestreo aleatorio simple bietápico. La técnica que se utilizó fue la encuesta, y el instrumento tal como se mencionó fue el cuestionario SERVQHOS modificado, teniendo en cuenta consideraciones éticas como el consentimiento informado. Este instrumento recoge características socio-demográficas y culturales (edad, sexo, nivel de estudios, ocupación, distrito de procedencia), así 19 items que se evalúan mediante una escala de Lickert, aspectos tangibles e intangibles de la calidad de la atención (calidad objetiva – calidad subjetiva), valorados desde 1 (mucho peor de lo que esperaba) a 5 (mucho mejor de lo que esperaba)

El análisis y procesamiento de la Información obtenida, se realizó a través de medidas de resumen y para estudiar la relación entre los niveles de la calidad percibida y los factores socio-demográficos, se utilizó la prueba de Chi cuadrado, V de Cramer y Gamma.

RESULTADOS

En la distribución de los usuarios según su percepción global de la calidad de la Clínica Odontológica, se observó una percepción regular en un 71,4%. El 27,1% la percibe como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%), de igual manera, como se aprecia en la figura 1, se determinó la calidad objetiva y subjetiva percibida por los usuarios externos.

Se evaluó la percepción de la calidad global según factores sociodemográficos. En la distribución de la percepción de la calidad relacionado con el género, la calidad percibida como regular, se presenta en una mayor proporción en el género femenino (57,3%) que en el masculino (42,7%); de igual manera en la calidad percibida como buena, 61,4% en el género femenino y 38,6% en el masculino. Al realizar la prueba de asociación del chi

cuadrado, ($p > 0,05$) por lo que no se encontró diferencias significativas entre ambas variables, lo que concluye que no existe asociación entre ellas. En relación a los rangos de edad de los usuarios externos de la clínica, donde en las edades entre los 36 a 55 años se encuentran los porcentajes más altos de calidad percibida como “regular” (entre 78,9% y 82,1%). La distribución en el resto de los grupos de edades se muestra bastante equitativa. Al realizar la prueba de independencia de chi cuadrado se encuentran que existe asociación entre ambas variables ($p < 0,05$), igualmente cuando se relacionó con el grado de instrucción, el nivel secundaria y superior prevaleció la calidad percibida como regular, con 68,8% y 73,5% respectivamente.

Al realizar la prueba de independencia de Chi cuadrado, se encontró asociación entre dichas variables ($p < 0,05$), para identificar el grado de asociación se realizó una prueba de gamma, donde se determinó una asociación inversa, es decir a mayor grado de instrucción, niveles más bajos de percepción de la calidad. (tabla 1).

Se muestra también la percepción tanto de la calidad subjetiva, como la objetiva, desglosada en cada uno de sus dimensiones evaluadas con sus respectivas frecuencias (tabla 2)

Tabla 1. Percepción de la calidad según factores sociodemográficos

| | CALIDAD PERCIBIDA | | | | | | Total | | p* |
|-----------------------------|-------------------|-------|---------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|
| | MALO | | REGULAR | | BUENO | | n | % | |
| GENERO | n | % | n | % | n | % | n | % | |
| MASCULINO | 3 | 3,4% | 64 | 71,9 | 22 | 24,7 | 89 | 100,0% | 0,110 |
| FEMENINO | 0 | ,0% | 86 | 71% | 35 | 29% | 121 | 100% | |
| GRADO DE INSTRUCCIÓN | n | % | n | % | n | % | n | % | p* |
| PRIMARIA | 2 | 13,3% | 11 | 73,3% | 2 | 13,3% | 15 | 100,0% | 0,001 |
| SECUNDARIA | 1 | 1,1% | 64 | 68,8% | 28 | 30,1% | 93 | 100,0% | |
| SUPERIOR | 0 | ,0% | 75 | 73,5% | 27 | 26,5% | 102 | 100,0% | |
| GRUPO ETAREO | n | % | n | % | n | % | n | % | p* |
| 14 - 25 | 0 | ,0% | 14 | 63,6% | 8 | 36,4% | 22 | 100,0% | 0,023 |
| 26 - 35 | 0 | ,0% | 29 | 69,0% | 13 | 31,0% | 42 | 100,0% | |
| 36 -45 | 0 | ,0% | 30 | 78,9% | 8 | 21,1% | 38 | 100,0% | |
| 46 - 55 | 0 | ,0% | 32 | 82,1% | 7 | 17,9% | 39 | 100,0% | |
| 56 -65 | 0 | ,0% | 25 | 69,4% | 11 | 30,6% | 36 | 100,0% | |
| 65 a más | 3 | 9,1% | 20 | 60,6% | 10 | 30,3% | 33 | 100,0% | |

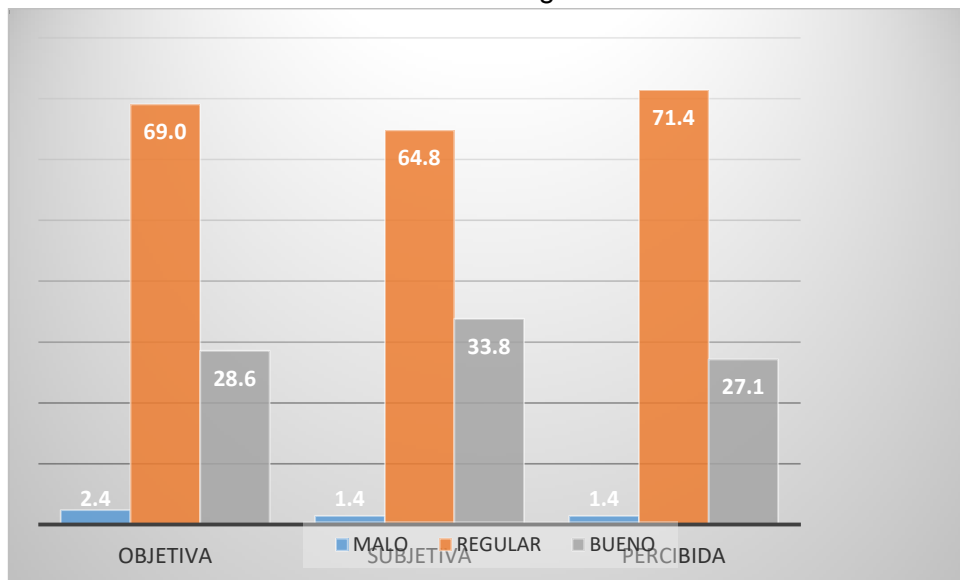
*Prueba de Chi cuadrado

Tabla 2. Frecuencia de las dimensiones de la calidad objetiva y subjetiva percibida por usuarios externos de la clínica Odontológica.

| CALIDAD OBJETIVA | MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA | PEOR DE LA ESPERABA | COMO ME LO ESPERABA | MEJOR DE LO QUE ESPERABA | MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA |
|--|-------------------------------|---------------------|---------------------|--------------------------|--------------------------------|
| DURACION DE LA ATENCION | 3 (1,4%) | 19 (9,0%) | 111 (52,9%) | 45 (21,4%) | 32 (15,2%) |
| PUNTUALIDAD DE CONSULTAS | 4 (1,9%) | 46 (21,9%) | 91 (43,3%) | 52 (24,8%) | 17 (8,1%) |
| ACCESIBILIDAD A LA CLINICA | 3 (1,4%) | 16 (7,6%) | 122 (58,1%) | 52 (24,8%) | 17 (8,1%) |
| TIEMPO DE ESPERA | 11 (5,2%) | 45 (21,4%) | 100 (47,6%) | 45 (21,4%) | 9 (4,3%) |
| INFORMACION DEL TRATAMIENTO | 0 (.0%) | 8 (3,8%) | 106 (50,5%) | 80 (38,1%) | 16 (7,6%) |
| APARIENCIA DE LA CLINICA | 2 (1,0%) | 14 (6,7%) | 113 (53,8%) | 72 (34,3%) | 9 (4,3%) |
| SEÑALIZACIONES | 3 (1,4%) | 12 (5,7%) | 104 (49,5%) | 63 (30,0%) | 28 (13,3%) |
| APARIENCIA DEL PERSONAL | 0 (.0%) | 5 (2,4%) | 96 (45,7%) | 58 (27,6%) | 51 (24,3%) |
| TECNOLOGIA | 2 (1,0%) | 8 (3,8%) | 114 (54,3%) | 36 (17,1%) | 50 (23,8%) |
| CALIDAD SUBJETIVA | MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA | PEOR DE LA ESPERABA | COMO ME LO ESPERABA | MEJOR DE LO QUE ESPERABA | MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA |
| CAPACIDAD DEL PERSONAL PARA COMPRENDER SUS NECESIDADES | 1 (.5%) | 4 (1,9%) | 109 (51,9%) | 67 (31,9%) | 29 (13,8%) |
| TRATO PERSONALIZADO | 1 (.5%) | 6 (2,9%) | 105 (50,0%) | 55 (26,2%) | 43 (20,5%) |
| PREPARACION DEL OPERADOR | 0 (.0%) | 3 (1,4%) | 101 (48,1%) | 75 (35,7%) | 31 (14,8%) |
| PREPARACION DEL PERSONAL | 0 (.0%) | 4 (1,9%) | 108 (51,4%) | 70 (33,3%) | 28 (13,3%) |
| AMABILIDAD DEL PERSONAL | 1 (.5%) | 2 (1,0%) | 101 (48,1%) | 73 (34,8%) | 33 (15,7%) |
| CONFIANZA HACIA EL PERSONAL | 1 (.5%) | 4 (1,9%) | 91 (43,3%) | 85 (40,5%) | 29 (13,8%) |
| DISPOSICION DEL PERSONAL POR AYUDAR | 0 (.0%) | 8 (3,8%) | 106 (50,5%) | 69 (32,9%) | 27 (12,9%) |
| RAPIDEZ DE CONSEGUIR LO PEDIDO | 1 (.5%) | 16 (7,6%) | 120 (57,1%) | 64 (30,5%) | 9 (4,3%) |
| INTERES DEL PERSONAL | 0 (.0%) | 7 (3,3%) | 102 (48,8%) | 75 (35,9%) | 25 (12,0%) |

Fuente: Cuestionario de percepción de la calidad. Facultad de Odontología - UNMSM

Figura 1. Frecuencias de la percepción de la calidad subjetiva, objetiva y global por parte del usuario externo de Clínicas Odontológicas Universitarias



Fuente: Cuestionario de percepción de la calidad. Facultad de Odontología - UNMSM

DISCUSIÓN

La percepción de la calidad de los usuarios externos constituye uno de los puntos clave para poder determinar la calidad de la atención en salud, por lo que este trabajo de investigación analizó los factores que más influyen en dicha percepción, utilizando un instrumento SERVQHOS modificado que fue validado para este estudio.

Por el instrumento usado, se definieron 2 factores, calidad subjetiva y calidad objetiva, la primera considera ítems referentes a cortesía, empatía, capacidad de respuesta y competencia profesional, dado que los ítems que lo integran hacen referencia a aspectos totalmente subjetivos, difíciles de evaluar externamente y que sólo se basan en la opinión del paciente. El segundo factor, de *Calidad Objetiva*, abarca aspectos más tangibles de la atención, aquellos que pueden ser medibles o comprobados, como el estado de conservación o limpieza de las clínicas, la uniformidad del personal, la puntualidad en las consultas o la información que se facilita al paciente o sus familiares. Definido esto, los resultados de la presente investigación mostraron que según la percepción de los usuarios con respecto a la calidad objetiva, el indicador “como esperaba” fue el más prevalente en todas las categorías, con porcentajes mayores al 40%. Sin embargo en *puntualidad* (25,2%) y *tiempo de espera* (25,7%), “peor de lo que esperaba” tuvo también altos porcentajes de respuesta. Diversos autores que han realizado estudios sobre

calidad en servicios odontológicos, demostraron datos similares a los obtenidos en este trabajo, así Flora, E⁽²⁾; Esa, R⁽³⁾; Gonzales, H⁽⁴⁾ e Hincapié, A y col.⁽⁵⁾, concluyeron en sus estudios realizados en distintas áreas odontológicas, sea en instituciones universitarias, así como centros asistenciales públicos y privados, que aunque existe una buena percepción de la calidad, los puntos que más influyen negativamente son los relacionados al tiempo de espera, a la duración de los tratamientos y a la puntualidad en la atención, ésta última puede estar asociada a un mal hábito propio de nuestra cultura, de nuestra educación. Gonzales, H.⁽⁴⁾ en su estudio evidenció un alto nivel de aceptación hacia los servicios odontológicos de la Clínica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de San Marcos, sobre todo en lo que respecta a infraestructura y equipamiento, que se corrobora con lo encontrado en ésta investigación. Y ya en este estudio, un gran número de pacientes 33,7% manifestaron insatisfacción con el tiempo de espera. Habiéndose reducido este porcentaje en la actualidad, todavía se considera como un punto débil para alcanzar una óptima calidad.

Con respecto a la calidad subjetiva, autores como Bernuy, A⁽⁶⁾; Zambrano, F⁽⁷⁾ y Hashim, R⁽⁸⁾, coincidieron que los factores que tienen relación con una buena percepción de la calidad son la confianza, el trato amable, la explicación de los tratamientos. En esta investigación, “como esperaba” obtuvo las frecuencias más altas (superiores al 40%). Seguido por “mejor de lo que esperaba” y “mucho mejor de lo que esperaba”, en todas las categorías. Así Hashim, R⁽⁸⁾ encontró que la mayoría también estaba satisfecho con la atención dada, excepto por la explicación del tratamiento y otras posibles opciones de tratamiento. A diferencia de Bernuy, A⁽⁶⁾ quien también realizó un trabajo de investigación en las Clínicas de la Facultad de Odontología de San Marcos encontró que el 97% de los pacientes se encuentran insatisfechos, siendo los factores relacionados con la confiabilidad y empatía las que presentan mayores puntajes de insatisfacción.

Con respecto a la distribución de los usuarios según la percepción de la calidad de la Clínica Odontológica, se encontró una percepción “regular” en un 71,4%. El 27,1% la percibe como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%), resultados obtenidos en investigaciones previas en ésta Clínica, como la de Gonzales, H⁽⁴⁾; Bernuy, A⁽⁶⁾ y Jacinto, J⁽⁹⁾, mostraron resultados variados, ya que se utilizaron diversos instrumentos. Así Gonzales, H⁽⁴⁾ encontró altos niveles de satisfacción en cuanto a infraestructura y equipamiento y un 33,7% de insatisfacción con el tiempo de espera, similar al de ésta investigación.

En contraposición a los resultados obtenidos por Bernuy, A ⁽⁶⁾ donde el 97% de los pacientes se encontraban insatisfechos.

Jacinto, J ⁽⁹⁾, finalmente evalúa la percepción de la calidad a través de estructura, procesos y resultados, encontrándose la percepción más baja en la estructura, a diferencia de Gonzales, H ⁽⁴⁾.

Lo que nos lleva a la conclusión que se debe estandarizar los procesos de recojo de información e instrumentos para recolectar datos acerca de la calidad en la Clínica, para que de esta manera se pueda hacer un monitoreo y hacer planes de mejora continua.

Con respecto a los factores socio - demográficos, encontramos que la edad y el grado de instrucción son los factores que influyen en la percepción de la calidad. De ésta manera a mayor grado de instrucción más baja es su percepción de la calidad. Resultados similares encontraron Seclén, J ⁽¹⁰⁾; Dierssen, T ⁽¹¹⁾ y Garcia ⁽¹²⁾ en investigaciones realizadas en diversas instituciones públicas y privadas. Donde además de la edad y el grado de instrucción, hallaron como otro factor influyente el nivel socioeconómico.

Investigaciones previas, como la realizada por Zambrano, F ⁽⁷⁾, nos dice que la calidad de la atención percibida por los usuarios determina la recomendación del servicio, es así que en éste trabajo de investigación se evaluó la recomendación de la clínica, donde un alto porcentaje de usuarios la recomendaría sin dudarlo (85%), manifestándose así la relación entre ambos.

Otro aspecto que se tomó en cuenta, que según diversos autores son factores que intervienen en la satisfacción del usuario como un indicador de la calidad, fue los honorarios cobrados por la Clínica. En el primero se encontró que en altos porcentajes los usuarios encuentran los costos de los tratamientos razonables, es decir que perciben que éstos no se encuentran por encima de su capacidad de pago. Tal como lo manifiesta Betin, A ⁽¹³⁾ quien también realizó investigaciones en clínicas odontológicas universitarias.

CONCLUSIONES

- Los factores socio-demográficos que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la Facultad de Odontología, son la edad y el grado de instrucción, encontrándose en ambas asociación estadísticamente significativa entre las variables.
- Según la percepción de los usuarios con respecto a la calidad objetiva, se determinó que el indicador “como esperaba” fue el más prevalente en todas las categorías, con porcentajes mayores al 40%, donde ítems como *Puntualidad* (25,2%) y *Tiempo de Espera* (25,7%), tuvieron sin embargo altos porcentajes de respuesta en el indicador “peor de lo que esperaba”.
- En la percepción de los usuarios en relación a la calidad subjetiva “como esperaba” obtuvo las frecuencias más altas (superiores al 40%), seguido por “mejor de lo que esperaba” y “mucho mejor de lo que esperaba”, en todas las categorías, no evidenciándose ningún factor que influya positiva o negativamente en dicha percepción de la calidad.
- Los niveles de percepción de la calidad de los usuarios externos de la Clínica de la facultad de Odontología fueron regular en un 71,4%.; 27,1% como buena y un porcentaje muy pequeño como mala (1,4%)
- En la distribución de la percepción de la calidad relacionado con el género, la calidad percibida como regular, se presenta en una mayor proporción en el género femenino (57,3%) que en el masculino (42,7%); de igual manera en la calidad percibida como buena, 61,4% en el género femenino y 38,6% en el masculino. Sin embargo no se encontró diferencias estadísticamente significativas entre ambas variables.
- La calidad percibida en relación a los grupos etáreos de los pacientes de la Clínica, muestra que entre los 36 a 55 años se encuentran los porcentajes más altos de la percepción de la calidad como *regular* (entre 78,9% y 82,1%). La distribución en el resto de los grupos de edades se muestra bastante homogénea. Al realizar la prueba de independencia de chi cuadrado se encuentran que existe asociación entre ambas variables ($p < 0,05$).

- Con respecto al grado de instrucción y la calidad percibida se encontró que existe asociación entre ambas variables, donde a mayor grado de instrucción, niveles más bajos de la percepción de la calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. **Ministerio de Salud del Perú.** Política Nacional de calidad en Salud. *Documento técnico (RM No 727 - 2009/ Minsa. 39p.* [En línea] [Citado el: 15 de enero de 2011.] http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1026_DGSP258.pdf.
2. **Flora, E.** *Satisfacción de los usuarios con los servicios de estomatología en el IMSS.* 2007, Rev. Med. Inst. Mex. Seguro Soc., págs. 45(2): 149 - 155.
3. **Esa, R y Rajah, P.** *Satisfaction with the oral health services. A qualitative study among Non- Commissioned officers in the Malaysian Armed Forces.* . 2006, Community Dent Health, págs. 23(1): 15 - 20.
4. **Gonzales, H.** Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la UNMSM. *[Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista].* s.l., Perú : Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005.
5. **Hincapié, A, y otros.** *Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención en el programa de Odontología Integral del Adolescente y Ortodoncia de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquía.* 2004, Rev Fac Odont Univ Ant, págs. 15(2):5 - 11.
6. **Bernuy, A.** Calidad de la atención de la clínica central de la Facultad de Odontología en el año 2004. *[tesis para optar el título de Cirujano Dentista].* Lima, Perú : Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2005.
7. **Zambrano, F.** *El grado de satisfacción del usuario en la atención odontológica en una ciudad médica de primer nivel de atención de un sistema local de salud en Monterrey Nuevo León.* 2005, Revista de Salud Pública y Nutrición. Ed especial No 7.
8. **Hashim, R.** *Patient satisfaction with dental services at Ajman University.* 2005, United Arab Emirates East Mediterr Health J., págs. 11(5-6): 913.
9. **Jacinto, J.** Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. *[Tesis para optar Título de Cirujano Dentista].* s.l. : Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2008.

10. Seclén, J. *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores socio-demográficos y de accesibilidad asociados. Perú 2000.* 2005, Anales Facultad de Medicina, pág. vol 66 (2).

11. Dierssen, T, y otros. *Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria..* 2009, An. Sist. Sanit. Navar., págs. vol 32(3): 317 - **12. García, C, Chengueyen, M y Mormontoy, W.** *Satisfacción del usuario con los servicios odontológicos de atención primaria recibida y factores sociodemográficos asociados.* 2010, MPA e -Journal de Med. Fam & At. Prim., págs. 4(1) : 7 -13.

13. Betin, A, y otros. *Satisfaccion de los pacientes respecto a la calidad de la atención odontológica en una Institución pública universitaria de la ciudad de Cartagena.* 2009, Rev. Duazary, págs. vol (6)2: 95 - 101.

Email: S.decanatouap@gmail.com

TL. +51 987220183