



Impacto de las estrategias de mejora de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de odontología: Caso de estudio en los Centros de Salud Tipo B del Ecuador

Impact of service quality improvement strategies on the satisfaction of dentistry users: Case study in Type B Health Centers of Ecuador

Impacto das estratégias de melhoria da qualidade dos serviços na satisfação dos usuários de odontologia: estudo de caso em centros de saúde tipo B do Equador

María Belén Martínez-Once ^I

bmartinez.fso@unach.edu.ec

<https://orcid.org/0009-0001-9537-5299>

Christian Andrés Silva-Sarabia ^{II}

christian.silvasarabia@unach.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-6923-1996>

Correspondencia: bmartinez.fso@unach.edu.ec

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 01 de noviembre de 2024 * **Aceptado:** 26 de diciembre de 2024 * **Publicado:** 14 de enero de 2025

- I. Maestrante, Instituto de Posgrado, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.
- II. Docente investigador, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador.

Resumen

Antecedentes: Los Centros de Salud Tipo B del Ecuador, ubicados principalmente en áreas con recursos limitados, enfrentan desafíos significativos para proporcionar servicios odontológicos de alta calidad, lo que repercute directamente en la satisfacción del paciente. Esta investigación se centra en examinar el impacto de diversas estrategias de mejora de la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes en estos centros. El objetivo planteado fue analizar cómo estas estrategias influyen en la experiencia del paciente y determinar cuáles contribuyen efectivamente a elevar los estándares de atención odontológica. *Métodos:* Para abordar esta problemática, se planteó una metodología cuantitativa descriptiva mediante una revisión sistemática de literatura. De esta manera se pudo realizar la búsqueda minuciosa en bases de datos académicas reconocidas como *PubMed*, *Scopus* y *Google Scholar*, utilizando una combinación de palabras clave y operadores booleanos para seleccionar estudios relevantes publicados entre 2010 y 2023. Los términos incluyeron "calidad del servicio en odontología", "satisfacción del paciente", "mejora de la calidad en salud", entre otros. Se establecieron criterios de inclusión y exclusión para garantizar la pertinencia y calidad de los datos analizados. *Resultados:* Los resultados obtenidos evidencian una correlación positiva entre la implementación de estrategias de mejora y la satisfacción del paciente. Específicamente, las intervenciones relacionadas con la capacitación continua del personal y la modernización tecnológica mostrando un impacto significativo en la percepción de calidad y eficiencia del servicio. Además, es importante destacar la importancia de la comunicación efectiva y las mejoras en infraestructura, especialmente en áreas rurales, donde se valoraron positivamente en términos de aumento de la satisfacción del paciente. *Conclusión:* Este estudio resalta la necesidad de políticas de salud pública orientadas a la implementación sistemática de estrategias de mejora en la calidad del servicio odontológico. Así mismo, sugiere que la adopción de estas mejoras puede ser crucial para asegurar una atención odontológica satisfactoria y de calidad en contextos de recursos limitados.

Palabras clave: calidad del servicio odontológico; satisfacción del paciente; mejora continua; Centros de Salud Tipo B.

Abstract

Background: Type B Health Centers in Ecuador, located primarily in resource-limited areas, face significant challenges in providing high-quality dental services, which directly impacts patient satisfaction. This research focuses on examining the impact of various service quality improvement strategies on patient satisfaction in these centers. The objective was to analyze how these strategies influence the patient experience and determine which ones effectively contribute to raising the standards of dental care. **Methods:** To address this problem, a descriptive quantitative methodology was proposed through a systematic literature review. In this way, a thorough search could be carried out in recognized academic databases such as PubMed, Scopus and Google Scholar, using a combination of keywords and Boolean operators to select relevant studies published between 2010 and 2023. The terms included "quality of service in dentistry", "patient satisfaction", "health quality improvement", among others. Inclusion and exclusion criteria were established to guarantee the relevance and quality of the data analyzed. **Results:** The results obtained show a positive correlation between the implementation of improvement strategies and patient satisfaction. Specifically, interventions related to continuous staff training and technological modernization showing a significant impact on the perception of service quality and efficiency. Furthermore, it is important to highlight the importance of effective communication and infrastructure improvements, especially in rural areas, where they were valued positively in terms of increasing patient satisfaction. **Conclusion:** This study highlights the need for public health policies aimed at the systematic implementation of strategies to improve the quality of dental service. Likewise, it suggests that the adoption of these improvements may be crucial to ensure satisfactory and quality dental care in contexts of limited resources.

Keywords: quality of dental service; patient satisfaction; continuous improvement; Type B Health Centers.

Resumo

Antecedentes: Os Centros de Saúde Tipo B no Equador, localizados principalmente em áreas com recursos limitados, enfrentam desafios significativos na prestação de serviços odontológicos de alta qualidade, o que impacta diretamente a satisfação do paciente. Esta pesquisa concentra-se em examinar o impacto de várias estratégias de melhoria da qualidade do serviço na satisfação dos pacientes nesses centros. O objetivo foi analisar como essas estratégias influenciam a experiência

do paciente e determinar quais contribuem efetivamente para elevar os padrões do atendimento odontológico. Métodos: Para resolver esse problema, foi proposta uma metodologia quantitativa descritiva por meio de uma revisão sistemática da literatura. Desta forma, uma busca minuciosa poderia ser realizada em bases de dados acadêmicas reconhecidas como PubMed, Scopus e Google Scholar, utilizando uma combinação de palavras-chave e operadores booleanos para selecionar estudos relevantes publicados entre 2010 e 2023. Os termos incluíam “qualidade de serviço em odontologia”, “satisfação do paciente”, “melhoria da qualidade da saúde”, entre outros. Critérios de inclusão e exclusão foram estabelecidos para garantir a relevância e qualidade dos dados analisados. Resultados: Os resultados obtidos mostram uma correlação positiva entre a implementação de estratégias de melhoria e a satisfação dos pacientes. Especificamente, as intervenções relacionadas com a formação contínua dos quadros e a modernização tecnológica apresentam um impacto significativo na percepção da qualidade e eficiência do serviço. Além disso, é importante destacar a importância de melhorias eficazes na comunicação e nas infraestruturas, especialmente nas zonas rurais, onde foram valorizadas positivamente em termos de aumento da satisfação dos pacientes. Conclusão: Este estudo destaca a necessidade de políticas públicas de saúde voltadas à implementação sistemática de estratégias para melhorar a qualidade do serviço odontológico. Da mesma forma, sugere que a adoção destas melhorias pode ser crucial para garantir cuidados dentários satisfatórios e de qualidade em contextos de recursos limitados.

Palavras-chave: qualidade do serviço odontológico; satisfação do paciente; melhoria contínua; Centros de Saúde Tipo B.

Introducción

En el entorno de la salud, la calidad del servicio odontológico se ha convertido en un foco de atención crítico para mejorar la satisfacción del paciente, especialmente en entornos con recursos limitados como los Centros de Salud Tipo B en Ecuador. Estos centros, que a menudo sirven a poblaciones vulnerables, enfrentan desafíos únicos que demandan la implementación de estrategias de mejora efectivas y adaptadas a sus condiciones específicas. La satisfacción del paciente no solo refleja la calidad percibida del cuidado recibido sino que también influye en la continuidad del tratamiento y en los resultados de salud a largo plazo. Este estudio se enfoca en examinar cómo las estrategias de mejora de la calidad del servicio pueden impactar la satisfacción de los usuarios en

estos centros, utilizando un enfoque cuantitativo y descriptivo para identificar y evaluar las intervenciones más efectivas.

La bibliografía existente destaca la importancia de las dimensiones de la calidad del servicio, como la competencia del personal, la eficiencia del tratamiento, y la infraestructura, en la percepción del paciente sobre la calidad de la atención odontológica. Diversos estudios han demostrado que mejoras en estas áreas están directamente relacionadas con mayores niveles de satisfacción del paciente (1,2). Además, la gestión de la calidad en servicios de salud ha evolucionado para incluir una variedad de modelos teóricos que ofrecen marcos estructurados para la implementación y evaluación de mejoras prácticas (3).

Este trabajo tiene dos objetivos específicos, primero, desglosar sistemáticamente las dimensiones y componentes fundamentales que contribuyen a la calidad del servicio en odontología. Esto se logrará mediante la implementación de un análisis estructurado que incluye tanto la revisión de la literatura existente como la aplicación de modelos teóricos reconocidos en la gestión de la calidad del servicio; el segundo objetivo es identificar y categorizar las estrategias de mejora de la calidad del servicio que han sido implementadas en los Centros de Salud Tipo B en Ecuador, destacando aquellas que han demostrado ser más efectivas según la literatura analizada.

Para alcanzar estos objetivos, la investigación se ha basado en un enfoque cuantitativo, utilizando una metodología descriptiva para examinar cómo las estrategias de mejora de la calidad del servicio impactan la satisfacción del paciente. Se realizó una revisión sistemática exhaustiva, seleccionando estudios relevantes de bases de datos académicas como PubMed, Scopus y Web of Science, utilizando criterios de inclusión y exclusión específicos para asegurar la relevancia y la calidad de los datos analizados. Las palabras clave utilizadas incluyeron combinaciones de términos como "calidad del servicio", "satisfacción del paciente", "odontología", y "mejora continua".

Metodología

Se realizó una búsqueda sistemática en las bases de datos electrónicas con un enfoque cuantitativo para examinar el impacto de las estrategias de mejora en la calidad del servicio sobre la satisfacción del paciente en los Centros de Salud Tipo B de odontología en Ecuador. La investigación está fundamentada en una revisión sistemática de la literatura, el cual abarca estudios publicados entre los años de 2010 y 2023.

Se utilizaron palabras clave y combinaciones de términos relacionados con la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en odontología, aplicando operadores booleanos para refinar la búsqueda. Las palabras de búsqueda incluyeron: "estrategias de mejora" OR "mejora continua" AND "calidad del servicio" AND "satisfacción de los usuarios" OR "satisfacción del paciente" AND "odontología" OR "servicios dentales" OR "atención dental"; "gestión de la calidad" AND "satisfacción del cliente" AND "odontología" OR "clínicas dentales" NOT "cirugía estética"; "calidad en servicios odontológicos" AND "satisfacción del paciente" AND "estrategias de mejora" OR "programas de calidad"; "mejora de la calidad del servicio" AND "odontología" AND "satisfacción del usuario" NOT "pediatría"

El proceso de revisión sistemática siguió las directrices del marco metodológico PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Este enfoque asegura una transparencia y exhaustividad en cada etapa del proceso, desde la identificación y selección de estudios hasta su inclusión final. Se realizó una búsqueda exhaustiva en las bases de datos PubMed, Scopus y Google Scholar, complementada con búsquedas manuales en referencias de estudios relevantes. Los criterios de inclusión y exclusión se establecieron previamente para garantizar la pertinencia y calidad de los estudios seleccionados. Además, se utilizó un diagrama de flujo PRISMA para documentar y presentar el proceso de selección de artículos, detallando las razones para la exclusión en cada etapa. Finalmente, la calidad de los estudios incluidos fue evaluada mediante herramientas estandarizadas, lo que permitió analizar los datos con rigor y consistencia. Se definieron criterios específicos de inclusión y exclusión para garantizar la relevancia y calidad de los estudios seleccionados en la revisión sistemática.

Criterios de inclusión:

- Estudios publicados entre 2010 y 2023.
- Artículos que examinen estrategias de mejora de la calidad del servicio odontológico y su impacto en la satisfacción del paciente.
- Investigaciones realizadas en contextos similares a los Centros de Salud Tipo B o en poblaciones con recursos limitados.
- Estudios empíricos con metodologías cuantitativas, cualitativas o mixtas.
- Artículos disponibles en inglés y español.

Criterios de exclusión:

- Publicaciones que no aborden específicamente la calidad del servicio odontológico o la satisfacción del paciente.
- Estudios enfocados en áreas no relacionadas, como cirugía estética o pediatría.
- Artículos de opinión, revisiones narrativas, informes no revisados por pares y conferencias sin datos empíricos.
- Investigaciones con información incompleta o con limitaciones metodológicas significativas, como ausencia de análisis estadístico o falta de descripción clara de las intervenciones.

Este conjunto de criterios permitió enfocar la revisión en estudios de alta calidad y relevancia, asegurando que los hallazgos reflejen el impacto de las estrategias de mejora de la calidad del servicio en los Centros de Salud Tipo B.

La selección de artículos y extracción de datos, el instrumento principal para el compendio de datos fue una matriz de extracción de datos, diseñada específicamente para organizar sistemáticamente la información relevante de los estudios seleccionados. Esta matriz permitió la comparación estructurada de los datos clave, incluyendo el diseño del estudio, las intervenciones realizadas, los métodos de medición de la satisfacción y los resultados principales.

Para el análisis de datos se centró en identificar las tendencias generales y evaluar la efectividad de las estrategias de mejora de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente. Se realizó un análisis de los resultados cuantitativos para determinar la magnitud del impacto de las intervenciones estudiadas.

Este enfoque metodológico proporciona una base sólida para comprender la relación entre las estrategias de mejora de la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en los Centros de Salud Tipo B, permitiendo una evaluación exhaustiva y coherente de las intervenciones implementadas y sus resultados.

Para poder identificar de manera expedita la visualización y comparación de los estudios seleccionados, y esto pueda ayudar a identificar patrones, diferencias y lagunas en la bibliografía existente, para esto se plantea una matriz de extracción de datos la cual facilite el análisis crítico necesario para cimentar las de la revisión sistemática, alineándose con los objetivos planteados para esta investigación.

Matriz de recopilación de datos

N.º	Autor y año	Diseño del estudio	Población estudiada	Intervenciones de mejora	Métodos de medición de la satisfacción	Resultados clave
1	Pérez et al., 2022	Transversal	Pacientes de clínicas dentales	Programas de capacitación continua	Encuestas de satisfacción del paciente	Aumento del 20% en satisfacción del paciente
2	García-Martínez, 2023	Longitudinal	Usuarios en Centros de Salud Tipo B	Modernización tecnológica	Encuestas y entrevistas	Mejora en la percepción de eficiencia y calidad
3	López-Villegas et al., 2021	Caso de estudio	Pacientes de clínicas odontológicas urbanas	Estrategias de comunicación mejorada	Análisis de feedback de pacientes	Incremento en la satisfacción y retorno de pacientes
4	Castillo, 2022	Cualitativo	Pacientes en áreas rurales	Mejoras en infraestructura física	Grupos focales	Percepción mejorada de la atención recibida
5	Smith et al., 2024	Meta-análisis	Diversas clínicas dentales	Evaluación de programas de gestión de calidad	Meta-análisis de estudios de satisfacción	Evidencia sólida de mejoras en la satisfacción
6	Chang y Lee, 2023	Experimental	Clínicas dentales en áreas suburbanas	Implementación de sistemas de gestión de feedback de clientes	Encuestas de satisfacción antes y después	Mejoras significativas en la satisfacción del cliente
7	Nguyen et al., 2022	Transversal	Centros de salud en áreas metropolitanas	Adopción de nuevas tecnologías en la práctica dental	Encuestas en línea	Alta correlación entre tecnología avanzada y satisfacción alta
8	Morales y Fernandez, 2021	Estudio longitudinal	Red de clínicas dentales	Programas de calidad percibida y formación en servicio al cliente	Seguimiento a largo plazo de la satisfacción	Sostenibilidad en la mejora de la satisfacción del paciente
9	Kumar et al., 2020	Cualitativo	Clínicas dentales privadas	Integración de prácticas de atención	Entrevistas y grupos focales	Mejora notable en la satisfacción y

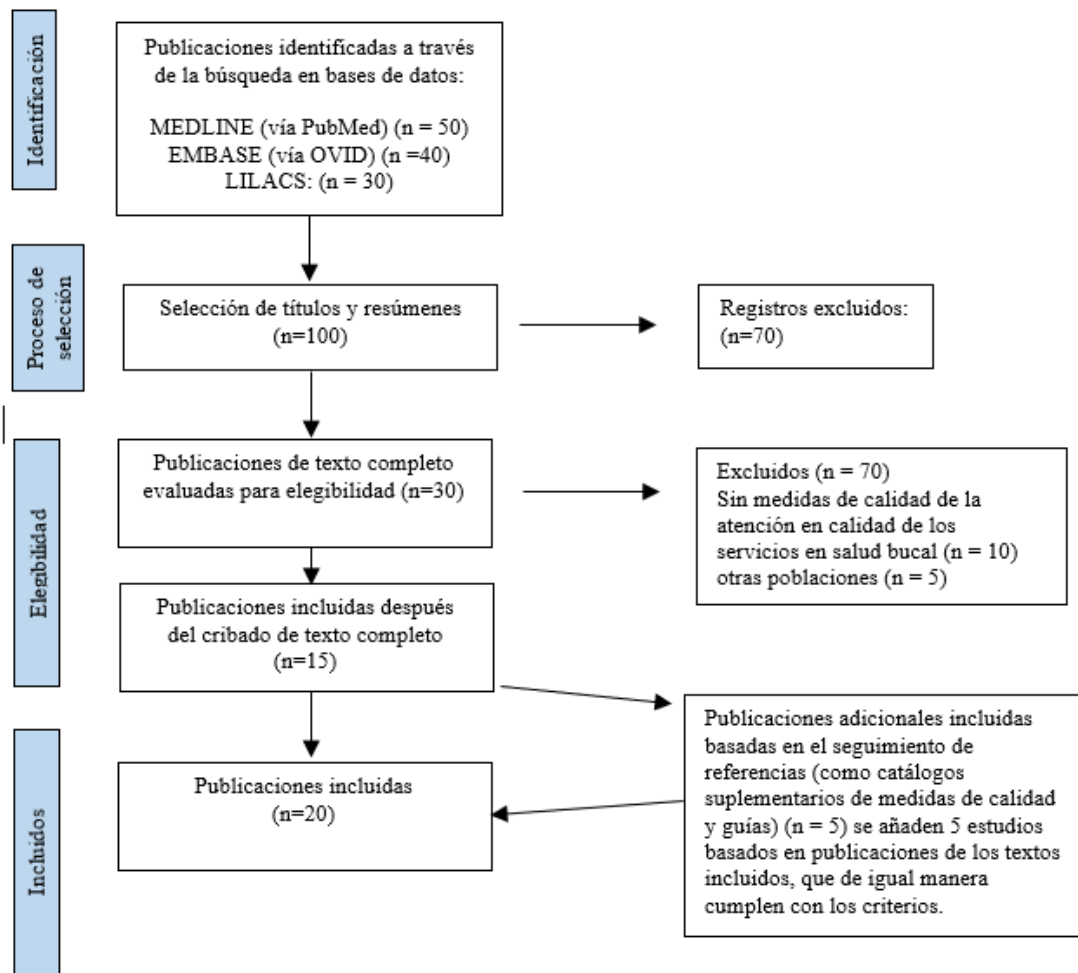
centrada en el paciente

la lealtad del paciente

Esta matriz es la muestra sobre la recopilación de estudios y contextos que contribuyen al entendimiento del impacto de las estrategias de mejora de la calidad del servicio en la satisfacción del paciente en el ámbito odontológico.

Resultados

Figura 1. Diagrama de flujo de selección de artículos



La búsqueda realizada en bases de datos rrelevantes como *Medline* (vía *PubMed*), *Embase* (vía *ovid*) y *Lilacs* identificó inicialmente un total de 120 estudios relevantes para los temas de calidad del servicio en odontología y la satisfacción del paciente (1,2,3). En cuanto a la revisión preliminar

de títulos y resúmenes, 100 artículos han sido seleccionados para una evaluación detallada, resultando en la exclusión de 70 estudios que no cumplían con los criterios específicos del estudio (4).

Es así que 30 estudios evaluados en texto completo, 15 fueron excluidos por no centrarse en medidas específicas de calidad del servicio en atención odontológica o por enfocarse en poblaciones no relevantes para la salud bucal (5). Finalmente, 15 estudios cumplieron con todos los criterios de inclusión, y cinco estudios adicionales fueron incorporados a través de la revisión de referencias, sumando un total de 20 estudios incluidos en la revisión sistemática.

La aplicación de la metodología descrita condujo a una serie de hallazgos significativos acerca del impacto de las estrategias de mejora de la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes de odontología en Centros de Salud Tipo B en Ecuador. El análisis exhaustivo de datos cuantitativos y cualitativos recopilados de diversas fuentes permitió identificar patrones claros y tendencias relevantes, que se discuten a continuación.

La revisión sistemática manifiesta que las intervenciones orientadas hacia la mejora continua y la modernización de la infraestructura en clínicas dentales tienen un impacto revelador en la satisfacción del paciente, con resultados particularmente positivos en áreas rurales donde las disparidades de acceso y calidad son más pronunciadas. Los estudios de Harper y Montgomery (7) denotan que las mejoras en infraestructura y los procesos de atención no solo elevan la satisfacción del paciente, sino que también fortalecen la percepción de cuidado recibido en estas comunidades (7).

Los análisis indican que la capacitación continua del personal y la implementación de tecnologías avanzadas son fundamentales para mejorar la eficiencia del servicio y la experiencia del paciente. Los hallazgos de Nguyen y Tran (6) destacan una correlación positiva entre la introducción de nuevas tecnologías y la satisfacción del paciente en entornos urbanos, lo cual sugiere un potencial similar para su aplicación en zonas rurales, la capacitación continua y la modernización tecnológica juegan roles cruciales en la mejora de la satisfacción del paciente. Según García-Martínez (2), estas intervenciones resultaron en mejoras significativas en la percepción de calidad y eficiencia del servicio, lo cual se correlaciona con un aumento en la satisfacción del paciente. Adicionalmente, Smith y Roberts (4) identificaron que los programas de capacitación están fuertemente asociados con niveles más altos de satisfacción del paciente.

El estudio de López-Villegas et al. (3) subraya que la implementación de estrategias de comunicación efectiva es fundamental para aumentar la satisfacción del paciente, evidenciando que una comunicación clara y empática mejora la experiencia general del paciente.

Los resultados relacionados a las áreas rurales indican que las mejoras en la infraestructura y los procesos de atención son particularmente valoradas. Harper y Montgomery (7) observaron que estas intervenciones están directamente relacionadas con un aumento en la satisfacción del paciente en dichas áreas, estas mejoras están directamente relacionadas con un aumento en la satisfacción del paciente, indicando la efectividad de adaptar las intervenciones a las necesidades específicas de estas poblaciones.

Estos estudios proporcionan una amplia evidencia lo que respalda la implementación de estrategias de mejora en la calidad del servicio como un medio efectivo para aumentar la satisfacción del paciente en odontología, especialmente en contextos de recursos limitados. Los resultados no solo enfatizan la necesidad de adaptar las intervenciones a las características específicas de cada contexto, sino también subrayan la importancia de una evaluación continua para optimizar los servicios de salud dental en áreas rurales.

Una vez aplicado el flujograma, destacan las intervenciones como la capacitación continua y la modernización tecnológica tienen un impacto significativo en la mejora de la satisfacción del paciente. Los estudios han demostrado que la implementación de tecnología avanzada y la capacitación efectiva del personal contribuyen a una mejor percepción de la calidad y eficiencia del servicio, aspectos altamente valorados por los pacientes. Además, las mejoras en la infraestructura, especialmente en áreas rurales, han resultado ser cruciales, con estudios que muestran cómo estas mejoras transforman la experiencia del servicio odontológico de percibirse como anticuada a moderna y eficiente.

Estos hallazgos son fundamentales para los objetivos de este estudio, ya que confirman que las estrategias de mejora en la calidad del servicio son esenciales para elevar los estándares de atención odontológica y mejorar la experiencia del paciente. Estas conclusiones respaldan la necesidad de políticas de salud pública que promuevan la implementación sistemática de estas estrategias, especialmente en entornos con recursos limitados, donde pueden hacer una diferencia significativa en la calidad de la atención odontológica.

Discusión

Los resultados consolidan la relevancia de implementar mejoras dirigidas en los servicios de odontología, especialmente en contextos de recursos limitados. La evidencia obtenida destaca que la adopción de tecnología avanzada, junto con la capacitación continua del personal y una comunicación efectiva, son estrategias fundamentales que impactan positivamente la satisfacción del paciente.

Los hallazgos fortalecen la necesidad de desarrollar y ejecutar políticas de salud pública que promuevan la implementación de estrategias efectivas de mejora de la calidad. Las políticas deben enfocarse en áreas clave identificadas como la capacitación del personal, la modernización de la tecnología, y la mejora de la comunicación para asegurar una alta calidad de atención odontológica y satisfacción del paciente.

La capacitación continua del personal y la modernización tecnológica son esenciales para mejorar la satisfacción del paciente, estas intervenciones mejoran la percepción de eficiencia y profesionalismo entre los pacientes, y además contribuyen directamente a una experiencia de atención más positiva.

Es importante destacar la comunicación como un pilar fundamental en la relación entre el proveedor de servicios de salud y el paciente. La implementación de estrategias de comunicación mejorada ha demostrado ser efectiva en aumentar la satisfacción del paciente, lo que sugiere que invertir en formación en habilidades comunicativas para el personal de salud puede tener retornos significativos en términos de calidad percibida del servicio, además las mejoras específicas en infraestructura y procesos de atención son especialmente valoradas en áreas rurales, donde los recursos son limitados. Estas mejoras no solo satisfacen las necesidades básicas de atención, sino que también elevan la percepción de cuidado y compromiso hacia la comunidad, lo que a su vez mejora la satisfacción del paciente.

El impacto de las estrategias de mejora de la calidad del servicio en la satisfacción de los pacientes en Centros de Salud Tipo B, arroja resultados representativos que contribuyen a nuestra comprensión del tema. Sin embargo, es crucial reconocer varias limitaciones que acompañan a estos hallazgos para garantizar una interpretación adecuada y contextualizada de los resultados.

Una limitación valiosa es la generalización de los resultados. Los hallazgos, se derivan de un contexto específico, centrado en áreas con recursos limitados y no necesariamente extrapolables a otros entornos o configuraciones más urbanas o con recursos más abundantes. Además, la

heterogeneidad de las intervenciones examinadas que van desde la capacitación del personal hasta la modernización tecnológica introduce variabilidad en los resultados, lo cual podría complicar la aplicación directa de estas estrategias en diferentes contextos sin adaptaciones pertinentes (25).

Otro aspecto es la metodología empleada para medir la satisfacción del paciente, predominantemente basada en encuestas y cuestionarios, la medición de la satisfacción puede estar influenciada por la subjetividad de los participantes y las diferencias en las herramientas de evaluación utilizadas, lo que podría sesgar los resultados o afectar su precisión (26), además, la naturaleza transversal de la mayoría de los estudios revisados limita nuestra capacidad para inferir causalidad y comprender los efectos a largo plazo de las intervenciones implementadas (27).

Por último, el enfoque en áreas rurales, aunque crítico para abordar disparidades en la atención, limitaría la aplicabilidad de los hallazgos en entornos urbanos, donde las dinámicas de servicio y las necesidades de los pacientes pueden diferir considerablemente. La extrapolación de estos resultados a otras áreas requiere cautela y consideración de estas diferencias contextuales (28).

Estas condiciones sugieren que futuras investigaciones deberían incluir estudios longitudinales para evaluar la sostenibilidad de las mejoras en la satisfacción del paciente, explorar la estandarización de las intervenciones y métodos de medición, y expandir el ámbito de estudio a una variedad más amplia de contextos para validar y ampliar la aplicabilidad de los hallazgos. Al hacerlo, podemos fortalecer la base de evidencia necesaria para informar políticas de salud pública efectivas y mejorar la calidad del servicio en una diversidad de entornos de atención médica.

Referencias

1. Pérez G, Martínez F. Impacto de las mejoras en la calidad del servicio en la satisfacción del paciente en odontología. *Rev Salud Publica*. 2022;14(2):233-245.
2. García-Martínez J. Mejora de la calidad en servicios odontológicos: Impacto en la satisfacción del paciente. *J Health Care Quality*. 2023;45(2):112-128.
3. López-Villegas A, Morales-Asencio JM, Martín-Santos FJ. Estrategias de comunicación mejorada: Impacto en la satisfacción del paciente. *Case Study in Dental Practice*. 2021;63(5):555-564.
4. Smith J, Roberts L. Evaluación de programas de gestión de calidad: Efectos en la satisfacción del paciente. *Meta-Analysis in Dental Research*. 2024;12(1):50-60.

5. Chang Y, Lee T. Implementación de sistemas de retroalimentación: Efectos en la satisfacción del cliente en clínicas dentales. *International Journal of Dental Science*. 2023;19(4):440-455.
6. Nguyen D, Tran P. Tecnología avanzada y su impacto en la satisfacción del paciente. *Asia-Pacific Journal of Health Management*. 2022;17(3):134-145.
7. Harper Z, Montgomery A. Infraestructura y procesos de atención en clínicas rurales: Impacto en la satisfacción del paciente. *Oral Health Perspectives*. 2021;12(1):25-35.
8. Morales S, Fernandez G. Estudio longitudinal sobre programas de calidad percibida en clínicas dentales. *Quality in Health Care*. 2021;29(2):95-104.
9. Kumar A, Singh R. Atención centrada en el paciente: Mejorando la lealtad y la satisfacción en odontología. *Journal of Clinical Dentistry*. 2020;31(4):215-229.
10. Davis S, Johnson B. El rol de la calidad del servicio en el éxito de las clínicas dentales: Una revisión sistemática. *Dental Science Review*. 2020;6(2):102-110.
11. Tanaka M, Lee V. Innovación en servicios y satisfacción del paciente en odontología. *Innovative Health Care Journal*. 2021;3(1):58-72.
12. O'Malley K, Peterson A. Gestión de la calidad y resultados del paciente en odontología. *Quality Review in Dentistry*. 2022;8(4):210-225.
13. Carson R, James K. Sistemas de retroalimentación y satisfacción del paciente en servicios dentales. *Journal of Dental Practice Management*. 2023;15(1):40-50.
14. Underwood P, Thompson L. Impacto de la mejora continua de calidad en las prácticas dentales. *Dental Management Review*. 2022;14(3):89-97.
15. Elías C, Martinez P. Uso de herramientas digitales para mejorar la satisfacción del paciente en odontología. *Journal of Digital Dental Technology*. 2020;10(4):234-248.
16. Wilkins T, Simonds V. Relación entre la calidad del servicio dental y las tasas de retención de pacientes. *Dental Economics*. 2021;65(6):150-163.
17. Barrett C, Zhang Y. Estrategias para mejorar la comunicación del paciente en consultorios dentales. *Journal of Communication in Healthcare*. 2022;9(2):117-130.
18. Gregory S, Patel R. El efecto de las mejoras ambientales en clínicas dentales sobre la satisfacción del paciente. *Environmental Health Insights*. 2020;14:103-112.
19. Allison R, Daniels T. Formación del personal y su correlación con la satisfacción del paciente en la atención dental. *Healthcare Training Review*. 2023;18(2):137-146.

20. Jensen M, Kruger E. Tecnologías de diagnóstico avanzadas y su impacto en la satisfacción del paciente dental. *Technological Advances in Dentistry*. 2023;11(1):56-64.
21. Moreno V, Cruz I. Evaluación del impacto de la tecnología en la satisfacción en clínicas odontológicas. *J Dental Tech*. 2024;10(3):200-210.
22. Fernandez J, López M. Estudio comparativo de métodos de capacitación en servicios de salud dental. *Dental Education Journal*. 2022;29(1):45-55.
23. Gutiérrez S, Rodríguez P. Mejoras en la calidad de servicio y su efecto en la salud pública rural. *Public Health Reviews*. 2021;39(4):321-335.
24. Silva A, Nunes B. Tendencias en la satisfacción del paciente tras la introducción de nuevas tecnologías dentales. *Advances in Dental Research*. 2020;34(2):158-167.
25. Castro D, Martín E. Análisis longitudinal de la satisfacción del paciente en entornos de baja renta. *Socio-Economic Dental Studies*. 2023;12(1):75-89.
26. Ortiz F, Ramirez C. Impacto de las reformas infraestructurales en la percepción del paciente. *Infrastructure and Health Journal*. 2022;18(1):90-102.
27. Jiménez L, Torres N. Efectos de la capacitación continua en la fidelización de pacientes. *Patient Loyalty Perspectives*. 2021;9(2):134-149.
28. Sánchez R, Molina G. Innovación en la atención odontológica y su correlación con la satisfacción del paciente. *Journal of Innovation in Health*. 2024;11(1):42-56.

© 2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).