

## Medición del nivel de satisfacción en el servicio de ortodoncia de la clínica odontológica de San Miguelito, para el tercer trimestre del año 2024.

Measurement of the level of satisfaction in the orthodontic service of the San Miguelito dentistry clinic, for the third quarter of 2024.

**Vanessa M. Valdespino Avila**

Universidad de Panamá, Facultad de Odontología, Panamá.

[vanesa.valdespino@up.ac.pa](mailto:vanesa.valdespino@up.ac.pa); <https://orcid.org/0009-0006-9735-1844>

Recibido: 05-09-25, Aceptado: 27-11-25

DOI: <https://doi.org/10.48204/j.saberes.v9n1.a8937>

### Resumen

Este estudio evaluó el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de ortodoncia de la Clínica Odontológica de San Miguelito durante el tercer trimestre de 2024. Se aplicó un cuestionario estructurado en cinco dimensiones (accesibilidad, organización clínica, calidad del tratamiento, satisfacción general y datos sociodemográficos) a 29 pacientes activos, seleccionados mediante muestreo no probabilístico tipo bola de nieve. La investigación fue de tipo cuantitativo, descriptivo y transversal. El instrumento de 30 ítems tipo Likert mostró una alta validez de contenido ( $IVC \geq 0.8125$ ) y confiabilidad excelente ( $\alpha = 0.968$ ).

El 93.1% de los encuestados manifestó estar satisfecho o muy satisfecho con la calidad de la atención e insumos, mientras que el 89.7% expresó el mismo nivel de satisfacción con la presentación del diagnóstico y tratamiento. El 55.2% se mostró “muy satisfecho” con el trato humano del ortodoncista, y el 51.7% con el tiempo dedicado a explicar los avances clínicos. Como hallazgos innovadores, el estudio incorporó variables como privacidad, interconsultas y presentación del presupuesto, aspectos que usualmente no se abordan en estudios similares y que enriquecen la evaluación integral.

No obstante, se identificaron áreas de mejora: el 31% de los pacientes se declaró solo parcialmente satisfecho con la accesibilidad y los medios de contacto. Los hallazgos aportan evidencia útil para rediseñar estrategias organizacionales enfocadas en el fortalecimiento de la experiencia del paciente. Se reafirma la importancia de la evaluación continua y del enfoque centrado en el usuario para optimizar la calidad en servicios de ortodoncia.

**Palabras claves:** Satisfacción del paciente, Servicios de salud, Ortodoncia.

### Abstract

This study evaluated patient satisfaction in the orthodontic service of the San Miguelito Dental Clinic during the third quarter of 2023. A questionnaire structured across five dimensions (accessibility, clinical organization, treatment quality, general satisfaction, and sociodemographic data) was administered to 29 active patients selected through non-probabilistic snowball sampling. The study followed a descriptive, quantitative, and cross-sectional design. The 30-item Likert-type instrument showed high content validity ( $CVI \geq 0.8125$ ) and excellent reliability ( $\alpha = 0.968$ ).

A total of 93.1% of respondents reported being satisfied or very satisfied with the quality of care and materials, and 89.7% expressed the same level of satisfaction regarding the explanation of diagnosis and treatment. Additionally, 55.2% reported being “very satisfied” with the orthodontist’s human treatment, and 51.7% with the time dedicated to explaining clinical progress. A key contribution of the study was the inclusion of lesser-explored variables such as privacy during care, inter-specialist consultations, and budget presentation—factors that enrich the comprehensive evaluation of patient experience.

Nonetheless, areas for improvement were noted, particularly in accessibility and communication, with 31% of patients being only partially satisfied. These findings provide valuable insights for restructuring clinical strategies aimed at improving patient-centered care. The study reinforces the importance of implementing continuous evaluation mechanisms based on patient perceptions to optimize service quality in orthodontics.

**Keywords:** Patient Satisfaction, Health Services, Orthodontics.

### Introducción

Los sistemas de salud están en constante evolución, en décadas recientes el desarrollo de una atención centrada en la experiencia del paciente ha hecho fundamental evaluar la calidad, no únicamente desde el componente estructural y de procesos, sino a la par desde la perspectiva del paciente en tiempo real (Xesfingi & Vozikis, 2016). Esta perspectiva se mide a través del nivel de satisfacción del paciente, un término que, aunque carece de una definición consensuada, se entiende comúnmente como la reacción a la interacción entre el paciente y el proveedor de atención médica (Goodrich & Lazenby, 2023). Esta busca promover el bienestar no únicamente del paciente, sino

igualmente de su entorno, con una atención oportuna, eficiente y humanizada (Castelo-Rivas et al., 2022). Se entiende entonces que un alto grado de satisfacción es el impacto final de una gestión de salud en el cual se desea obtener un alto nivel de concordancia entre la expectativa y percepción final del servicio (Mendoza, Jimbo y Ávila F, 2017).

La satisfacción proporciona información sobre la calidad del proveedor lo que permite tomar decisiones para el cumplimiento de las expectativas de nuestro cliente aumentando la lealtad a el servicio que brindamos; y con esto mejoramos las recomendaciones del servicio brindado, se incrementa el cumplimiento de los tratamientos, la cantidad de paciente y la rentabilidad del servicio. Importante establecer que, a diferencia de otros servicios; el de salud es intangible en donde el paciente, que es nuestro consumidor final percibe dos tipos de resultado los cuales son agradable o desagradable por lo que para evaluar su nivel de satisfacción se debe realizar de manera multidimensional (Córdova -Sotomayor et al., 2015).

Aunque la anamnesis realizada al paciente nos brinda mucha información sobre el paciente que se va a tratar no nos ofrece datos que nos permitan garantizar una satisfacción de este con el profesional que lo está atendido y del tratamiento que se le está realizando; es por eso la importancia de aplicar un cuestionario que evalúe el aspecto sobre satisfacción. El cual la Organización Mundial de la Salud ha determinado como de gran importancia para los servicios de salud en todos los niveles. Establecer altos niveles de satisfacción nos garantiza que el paciente sea continuo en sus tratamientos tanto de corrección como de mantenimiento (Moreno, 2015).

La evaluación constante proporciona información a nivel de gestión organizacional que permite mantener el éxito a largo plazo de un servicio de salud; adicionalmente que las investigaciones reportan que a mejor nivel de satisfacción es más probable que el paciente acepte de manera positiva los tratamientos y mejoren su estado de salud (Xesfingi & Vozikis, 2016) (Ferreira et al., 2023).

Esta evaluación debe ser tanto para los servicios a nivel público como privado para así garantizar una atención integral; si se desea alcanzar no únicamente el éxito de los procesos técnicos realizados sino la aceptación del paciente. Realizar los procesos evaluativos de la satisfacción del paciente nos permite programar técnicas que mejoren la calidad y la eficacia brindada generando así confianza y entusiasmo (Elizondo-Elizondo et al., 2011).

Por lo antes mencionado, los profesionales de la salud se encaminan cada vez más en satisfacer las expectativas del paciente en todo su contexto; sin dejar a un lado su bastión principal que es la recuperación del estado de salud integral. Es importante que el operador establezca una comunicación eficaz con el paciente de manera que se clarifiquen las expectativas del paciente versus la realidad de los procedimientos, de manera que no sean vulnerados los principios bioéticos por la satisfacción de un procedimiento que no es clínicamente aceptable (López et al., 2014).

En el contexto de salud bucal las teorías para evaluar el nivel o grado de satisfacción encontramos las teorías de Donabedian en donde recomienda una triada entre la estructura, el proceso y el resultado; los cuales deben considerarse como componentes complementarios y no considerarlos aisladamente. (Mendoza, Jimbo y Ávila F, 2017). Con relación a contextualizar surge la teoría de Andersen y Davidson en el cual se evalúa un proceso dinámico en que el modelo de satisfacción es el resultado de: variables exógenas, determinantes primarios de salud bucal, comportamiento de los pacientes y condiciones de salud (Carreiro et al., 2018). A partir de estos modelos se han desarrollado modelos específicos aplicado a la salud con varios instrumentos de medición que, aunque no establecen un estándar universal en la calidad de la atención sanitaria, son ampliamente utilizados según se documenta en la literatura; entre los más destacados se encuentran SERVQUAL, SERVQHOS y SERVPERF (Numpaque-Pacabaque, & Rocha-Buelvas, 2016).

La especialidad de la ortodoncia es un servicio que tiene una amplia gama de opciones para selección por parte del paciente, y las clínicas compiten entre ellas para lograr la llamada fidelización del paciente, que en este servicio tiene como principal desventaja depender mucho del compromiso y percepción del consumidor final hacia el tratamiento; es por eso que para esta especialidad es primordial medir la satisfacción en el transcurso y la finalización del servicio evaluando factores como: percepción del tratamiento, instalación, precios, formas de financiamiento y atención, entre otros, que le permitan crear planes estratégicos desde el punto de vista de satisfacción del usuario y así evitar el deterioro de la calidad de servicio (Moreno, 2015).

Con relación a los niveles de satisfacción Wong, et al, (2018) evaluaron pacientes adultos que pasaron por un tratamiento de ortodoncia en Inglaterra donde se reportó una diferencia en los niveles de satisfacción del desarrollo de la infraestructura entre aquellos pacientes que recibieron la atención en una clínica privada y una institución pública docente; en ambos grupos se observaron como temas principales de interés la comunicación, el personal, el entorno físico, las citas y el impacto del tratamiento del aparato.

En el 2017 se aplicó el Dental Satisfaction Questionnaire (DSQ) desarrollado por Davies and Ware a un total de 515 educadores en la India en el cual no se observó diferencia significativa según sexo; la mayoría de los participantes declaró estar satisfecho con la atención, sin embargo, el 40.6% indicó estar en desacuerdo en el tiempo para poder conseguir una cita; con relación a la edad se encontró una relación significativa entre acceso, calidad y satisfacción general (Shulamithi PS et al., 2020).

Torres-González et al, (2015) en su estudio de dimensiones de satisfacción realizado en dos de los servicios de universitarios de ortodoncia en Perú, obtuvo como resultado que el 83.5% de pacientes manifestaron estar muy satisfechos, se reportó una proporción de hombres y mujeres de: 1.6:3.9 y se estableció que la edad tuvo una relación con la satisfacción global en los pacientes de 12-19 años sienten mayor nivel de satisfacción

en comparación a otros grupos etarios. Dentro de los ítems estudiados, el que obtuvo la puntuación más baja en los niveles fue la accesibilidad y oportunidad donde se incluía el tiempo de espera y horarios de la atención con un 61.5% lo califico como excelente.

En un estudio publicado en México se estableció una satisfacción general del 64% sin encontrar diferencia significativa en relación con la distribución de sexo, ni los niveles de satisfacción según edad; sin embargo, los ítems relacionados con el tiempo de espera y el trato del personal fueron nuevamente indicadores que mantuvieron un bajo porcentaje 43% y 24% respectivamente indicaron estar en desacuerdo en estos ítems (Miranda et al., 2014).

En resultados de investigaciones realizadas en Colombia por Lora et al., 2016 se determinó que más del 50% de los encuestados correspondía al sexo femenino, reportando un nivel de satisfacción del 99.3%, dentro de los indicadores de satisfacción el que menor porcentaje obtuvo fue en relación con la atención recibida por el recurso humano, la cual obtuvo un nivel del 80% y un 21.3% indicó no estar satisfecho con el número de citas para efectuar el tratamiento; en cuanto a la edad este estudio no arrojó una relación estadísticamente significativa.

En Panamá se tiene registrado con relación al nivel de satisfacción que en el año 2015 de los pacientes atendidos en la Facultad de Odontología de la Universidad de Panamá el 95% expresaron un nivel de satisfacción excelente con relación al trato y calidez de la atención y en cuanto a la comunicación efectiva – sencilla de los tratamientos a realizar, una ponderación menor pero no significativa obtuvo el ítem relacionado al apego de horario con un 90% (Esquivel de Saied, 2015).

Con el compromiso social y de proyección de extensión la Universidad de Panamá por medio de la Clínica Odontológica de San Miguelito en el año 2013 suma a sus servicios el tratamiento de ortodoncia convencional convirtiéndose este en el 26% de la demanda de la unidad; sin embargo, a la fecha no se ha evaluado los niveles de satisfacción que

perciben los pacientes que vienen por este servicio. Sustentado en el análisis anterior, la presente investigación parte de la pregunta general:

¿Qué nivel de satisfacción reportan los pacientes que son atendidos en el servicio de Ortodoncia ofertado por la Clínica Odontológica de San Miguelito, en el tercer trimestre del año 2024?

### **Materiales y métodos**

Tipo de Estudio: Descriptivo al establecer lo que ocurre con las variables, analiza y presenta resultados; transversal solo se obtendrá la información en un momento específico. Diseño de Investigación: Investigación Cuantitativa al medir los porcentajes de satisfacción que se presentan por el servicio, no experimental se obtendrá la información de la fuente primaria sin manipular las variables. Población: La población son pacientes de 12 a 45 años del servicio de Ortodoncia de la Clínica Odontológica de San Miguelito Universidad de Panamá del Distrito de San Miguelito, Provincia de Panamá. El tipo de muestra estadístico es no probabilística con la técnica de Bola de Nieve, en donde se le aplicara el instrumento a los pacientes activos del servicio que acudan a las citas durante el periodo que se aplique el mismo.

Instrumento: Se diseñó un cuestionario con escala tipo Likert de cinco niveles (de Muy Insatisfecho a Muy Satisfecho) para medir el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de ortodoncia. Las variables incluidas fueron: pacientes de ortodoncia (variable independiente) y satisfacción del paciente (variable dependiente), operacionalizadas en 30 Ítems mediante cinco dimensiones: datos sociodemográficos, accesibilidad, organización clínica, calidad del tratamiento y satisfacción general. El instrumento fue sometido a validación por jueces expertos, quienes evaluaron la claridad, pertinencia, relevancia y redacción de los ítems. Se calculó el Índice de Validez de Contenido (IVC), obteniéndose valores entre 0.8125 y 1.0, lo que indica alta validez de contenido. Además, se aplicó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo un valor de 0.968, lo cual

demuestra una excelente consistencia interna del instrumento. A partir de estos análisis se concluyó que el cuestionario es válido y confiable para su aplicación en la población objetivo.

**Análisis de Datos:** Para la recolección de datos, el instrumento fue aplicado durante el mes de septiembre de 2024 a todos los pacientes activos que asistieron a su cita de control en el servicio de ortodoncia. Previo a su aplicación, se les explicó detalladamente el propósito y la forma de completar el cuestionario, garantizando la comprensión de cada ítem. Todos los participantes firmaron un consentimiento informado; en el caso de menores de edad, se obtuvo el asentimiento correspondiente por parte del acudiente legal.

Los datos recolectados fueron codificados y organizados en Microsoft Excel para su procesamiento inicial. Posteriormente, se utilizó el programa estadístico IBM SPSS versión 29 para realizar el análisis de datos. Se aplicó estadística descriptiva para cada ítem del instrumento, evaluando frecuencias y porcentajes. Además, se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach para cada una de las dimensiones del cuestionario, con el fin de determinar la consistencia interna y fiabilidad del instrumento.

## Resultados

Con el propósito de evaluar la consistencia interna del cuestionario utilizado, se aplicó el coeficiente **Alfa de Cronbach**, obteniéndose un valor global de **0.966** para los 25 ítems analizados, lo cual indica una **excelente fiabilidad** del instrumento, al superar ampliamente el umbral de 0.7 generalmente aceptado en estudios sociales y de salud.

El análisis por dimensiones mostró los siguientes resultados:

- **Accesibilidad:**  $\alpha = 0.925$  (8 ítems)
- **Organización clínica:**  $\alpha = 0.902$  (9 ítems)
- **Calidad del tratamiento:**  $\alpha = 0.875$  (6 ítems)

- **Satisfacción general:**  $\alpha = 0.367$  (2 ítems)

La dimensión de **satisfacción general** presentó un valor más bajo ( $\alpha = 0.367$ ), atribuible a que solo contiene dos ítems, lo cual limita estadísticamente su capacidad para reflejar consistencia interna, aunque las respuestas mostraron coherencia en su tendencia. A pesar de esta limitación, la elevada fiabilidad en las demás dimensiones respalda el uso del instrumento en la evaluación del nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de ortodoncia. Estos resultados validan la solidez del cuestionario como herramienta de medición dentro del contexto clínico estudiado.

El instrumento fue aplicado en septiembre de 2024 en la clínica odontológica, donde se encontraban activos 48 pacientes. De ellos, 34 respondieron el cuestionario y 29 fueron considerados válidos para el análisis, tras excluir a quienes no asistieron, rechazaron participar o no completaron los requisitos de consentimiento.

En cuanto a las características sociodemográficas, la mayoría de los encuestados tenía menos de 25 años, distribuidos en 34.5% menores de 18 años y 34.5% en el grupo de 18 a 25 años. El 24.1% se ubicó entre 26 y 35 años, mientras que únicamente el 6.8% correspondió a mayores de 36 años. La distribución por género fue equilibrada, con 51.7% femenino y 48.3% masculino. Respecto al lugar de residencia, el 48.3% pertenecía al distrito de San Miguelito y el 44.8% al distrito de Panamá, siendo el corregimiento de Ernesto Córdoba Campos el de mayor representación (27.6%).

En lo referente al tiempo en el tratamiento de ortodoncia, el 41.4% indicó tener entre uno y dos años de seguimiento, seguido por un 24.1% con seis a doce meses y un 17.2% tanto con tres a seis meses como con más de dos años. Estos resultados reflejan una distribución heterogénea de pacientes en diferentes etapas del tratamiento.

Respecto a la percepción de la atención, los encuestados reportaron altos niveles de satisfacción en aspectos como la ubicación de la clínica, los medios de contacto, los horarios de atención y los tiempos de espera, tanto para la asignación de la primera cita

como para ser atendidos en sala. En conjunto, más del 70% manifestó estar satisfecho o muy satisfecho. Asimismo, la percepción sobre los costos del tratamiento fue positiva, con un 62.1% satisfecho o muy satisfecho, mientras que la relación calidad/precio fue aprobada por el 79.3% de los participantes.

La calidad de la atención y los insumos empleados recibió una valoración favorable, con un 89.6% de respuestas entre satisfecho y muy satisfecho. De igual forma, el estado físico de las instalaciones, los equipos dentales, la comodidad de la sala de espera y la limpieza de la clínica reflejaron altos niveles de aceptación, con porcentajes superiores al 75%. Además, el cumplimiento de protocolos, la claridad en la presentación de presupuestos y garantías, así como la organización interna, contribuyeron a reforzar la confianza de los usuarios.

El trato humano del ortodoncista, la explicación del diagnóstico, el seguimiento de los avances y la resolución de dudas fueron considerados positivos por la gran mayoría, superando en cada caso el 80% de satisfacción. De igual modo, el tiempo dedicado en el sillón dental y las interconsultas con otros especialistas recibieron valoraciones favorables.

Finalmente, la evaluación global de la atención en ortodoncia evidenció que el 82.8% de los encuestados se mostró satisfecho o muy satisfecho, lo que confirma un alto nivel de aceptación de los servicios recibidos y resalta la calidad percibida de la atención odontológica brindada en la clínica.

### **Discusión**

Los resultados del presente estudio revelan un alto nivel de satisfacción general entre los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de la Clínica Odontológica de San Miguelito, estas evidencias permiten rechazar la hipótesis nula y confirmar la hipótesis de trabajo ( $H_i$ ), validando que los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia

reportan un alto nivel de satisfacción; siendo el 55.2% de los encuestados quienes manifestaron estar "muy satisfechos", especialmente en ítems relacionados con el trato humano del ortodoncista, la calidad de la atención, y la explicación del diagnóstico y tratamiento. Este hallazgo resulta significativo, ya que respalda la hipótesis de que la atención personalizada y la comunicación efectiva influyen positivamente en la percepción del servicio, tal como lo proponen Goodrich y Lazenby (2023), quienes destacan que la interacción paciente-profesional es un elemento central para lograr satisfacción.

Uno de los aspectos novedosos del estudio es la inclusión de variables como la privacidad en la atención y el proceso de interconsulta entre especialistas, factores menos explorados en estudios previos en el contexto panameño. La satisfacción reportada en estas dimensiones también fue elevada, lo que sugiere una implementación efectiva de protocolos clínicos integrales que abordan la experiencia del paciente de manera multidimensional, en consonancia con el modelo de calidad estructural, de proceso y de resultado propuesto por Donabedian y citado por Mendoza, Jimbo y Ávila (2017).

Al comparar estos hallazgos con investigaciones similares en Latinoamérica, se observa coherencia en las dimensiones más valoradas por los pacientes. Por ejemplo, Torres-González y León-Manco (2015) en Perú identificaron que el mayor nivel de satisfacción se encontraba en pacientes jóvenes, mientras que los indicadores más bajos estaban vinculados a la accesibilidad. En nuestro estudio, si bien la mayoría de los ítems obtuvo respuestas positivas, los relacionados con el tiempo de espera y canales de comunicación aún mostraron niveles de satisfacción medianos (31% "parcialmente satisfecho"), lo cual indica áreas de mejora continua.

En estudios internacionales como el de Wong et al. (2018) en Reino Unido, se identificó que la infraestructura, el ambiente físico y la relación con el personal son determinantes en la experiencia del paciente, elementos que también se destacaron positivamente en nuestra población encuestada. Similarmente, Miranda et al. (2014) en México y

Shulamithi et al. (2020) en la India, encontraron que el tiempo de espera y la accesibilidad a las citas siguen siendo puntos críticos, lo cual también fue identificado en nuestro contexto como aspectos con menor puntuación relativa.

Otro hallazgo relevante es la alta confiabilidad del instrumento aplicado ( $\alpha = 0.968$ ), lo que respalda la robustez metodológica del estudio y permite utilizarlo como base para futuras investigaciones sobre calidad percibida en servicios odontológicos. En esta línea, se propone como hipótesis futura explorar la correlación entre el tiempo de tratamiento y la percepción de satisfacción en diferentes etapas del proceso ortodóncico, como lo sugieren Li et al. (2016) al encontrar que la satisfacción puede fluctuar conforme avanza el tratamiento.

Por último, se destaca que los resultados concuerdan con estudios realizados en Panamá, como el de Esquivel de Saied (2015), quien también reportó altos niveles de satisfacción vinculados al trato recibido y la calidez humana. Esto refuerza la importancia de mantener prácticas centradas en el paciente como eje fundamental de la gestión clínica

### **Conclusiones**

Los resultados de esta investigación permiten concluir que el nivel de satisfacción de los pacientes del servicio de ortodoncia de la Clínica Odontológica de San Miguelito es predominantemente alto, reflejándose en una amplia mayoría de respuestas en las categorías de “satisfecho” y “muy satisfecho” en las dimensiones evaluadas. La dimensión mejor valorada fue la de Calidad de tratamiento especialmente los ítems que contemplan la relacionada con el trato humano y profesional del ortodoncista con la explicación clara del diagnóstico, lo cual evidencia una atención centrada en el paciente. Estos hallazgos reafirman que factores como la comunicación efectiva, el tiempo dedicado en consulta, y el cumplimiento de expectativas influyen positivamente en la experiencia del usuario, cumpliéndose así con los objetivos de evaluar integralmente la satisfacción desde una perspectiva multidimensional. Sin embargo, se identificaron

oportunidades de mejora en la dimensión de Accesibilidad en lo corresponde a los aspectos como los canales de comunicación y los tiempos de espera, los cuales deberán ser considerados por la unidad para implementar estrategias de mejora continua. En definitiva, este estudio aporta evidencia significativa para la toma de decisiones en la gestión de la calidad en servicios de ortodoncia y refuerza la necesidad de mantener mecanismos de evaluación periódica centrados en la percepción del paciente.

### Referencias bibliográficas

- Carreiro D, Rodríguez R, Mineiro W, Eleuterio A y Haikal A. (2018). Avaliação da satisfação com a assistência odontológica na perspectiva de usuários brasileiros adultos: análise multinível. *Ciência & Saúde Coletiva* [online]. Vol. 23 (12). pp. 4339-4349. Recuperado el 03 de noviembre de 2021 de, <https://scielosp.org/article/csc/2018.v23n12/4339-4349>.
- Castelo-Rivas, W. P., Cueva-Toaquiza, J. L., & Castelo-Rivas, Á. F. (2022). Satisfacción de Pacientes: ¿Qué Se Debe Saber? Patient Satisfaction: What You Need To Know Satisfação do paciente: o que você deve saber? 7(6), 176–198. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068>
- Córdova -Sotomayor D, Fernández -Guevara Y, Ortiz- Guevara R. (2015). Satisfacción de los Pacientes que Acuden a la Clínica Odontológica de La Universidad de San Martín De Porres. *Revista Kiru* Vol. 13(2) [https://scholar.google.com/scholar?start=20&q=satisfacci%C3%B3n+pacientes+ortodoncia&hl=es&as\\_sdt=0,5&as\\_ylo=2011&as\\_yhi=2021](https://scholar.google.com/scholar?start=20&q=satisfacci%C3%B3n+pacientes+ortodoncia&hl=es&as_sdt=0,5&as_ylo=2011&as_yhi=2021).
- de la Caridad Mora Pérez, C., Álvarez Mora, I., Blanco Hernández, A., & Gómez Ortiz, M. E. (2018). Desarrollo de la ortodoncia en la provincia Cienfuegos. *MediSur*, 16(2), 309–321.
- Esquivel de Saied, L. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Facultad de Odontología de la Universidad de Panamá. Universidad de Panamá.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis. *Healthcare*, 11(5), 639. <https://doi.org/10.3390/healthcare11050639>
- Goodrich, G. W., & Lazenby, J. M. (2023). Elements of patient satisfaction: An integrative review. *Nursing Open*, 10(3), 1258–1269. <https://doi.org/10.1002/nop2.1437>

- Guerra Marmolejo, E. A. (2021). Relación entre calidad del servicio y satisfacción del paciente de medicina general en el policlínico “Clínica Santa Rosa de Manchay” 2020 [Universidad San Ignacio de Loyola. ].  
<https://hdl.handle.net/20.500.14005/11549>
- Kassaw, C., Eskeziya, A., & Anbesaw, T. (2022). Magnitude of patient satisfaction and its associated factors at the outpatient psychiatry service of Dilla university referral hospital, Southern Ethiopia, Dilla, 2020. PLOS ONE, 17(8), e0272485.  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0272485>
- Li W, Wang S, Zhang Y. (2016). Relationships among satisfaction, treatment motivation, and expectations in orthodontic patients: a prospective cohort study. Patient Preference Adherence. Apr 4;10:443-7. doi: 10.2147/PPA.S101825. PMID: 27110100; PMCID: PMC4831590.
- López GY, Pérez GLM, Garmas CY, et al. (2014). Satisfacción de especialistas, pacientes y familiares con el servicio de ortodoncia. Gaceta Médica Espirituana.;16(2).
- López–Cañas, A. L., Muñoz–Ramírez, K. L., García–Moreno, M. A., & Posada–López, A. (2023). Calidad de vida en pacientes atendidos durante la primera fase del tratamiento de ortodoncia. Acta Odontológica Colombiana, 13(1), 11–25.  
<https://doi.org/10.15446/aoc.v13n1.105628>
- Mendoza, J., Jimbo, S., & Ávila, F. (2017). Modelo de calidad en servicios de salud basado en Donabedian: estructura, proceso y resultado. Universidad Técnica Particular de Loja.
- Miranda J, & Guzmán R, & Morales M (2014). Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. Horizonte Sanitario, 13(2),207-2150. Recuperado el 3 de Noviembre de 2021]. ISSN: 1665-3262. Disponible en:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457845287006>
- Moreno, L; (2015). Traducción y Adaptación Transcultural de un Cuestionario Sobre La Satisfacción del Paciente con Tratamiento De Ortodoncia; Trabajo de Grado; Universidad Santo Tomás, Bucaramanga recuperado el 10 de octubre de 2021 de <https://repository.usta.edu.co/handle/11634/19120>
- Numpaque-Pacabaque, A., & Rocha-Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Revista de la Facultad de Medicina, 64(4), 715-720.
- Paes da Silva, S., Pitchika, V., Baumert, U., Wehrbein, H., Schwestka-Polly, R., Drescher, D., Kühnisch, J., & Wichelhaus, A. (2020). Oral health-related quality of life in orthodontics: a cross-sectional multicentre study on patients in orthodontic treatment. European Journal of Orthodontics, 42(3), 270–280.  
<https://doi.org/10.1093/ejo/cjz064>

- Shulamithi PS, Kulkarni S, Doshi D, Reddy MP, Reddy BS, Srilatha A. (2020) Assessment of dental satisfaction among school teachers in a metropolitan city. *Indian J Dent Res.* Mar-Apr;31(2):191-196. doi: 10.4103/ijdr.IJDR\_324\_18. PMID: 32436896.
- Souza, G. L. N., de Campos França, E., de Araújo Lombardi, M., da Costa, G. C., da Rocha, N. B., & Abreu, L. G. (2024). Impact of treatment with orthodontic aligners on the oral health-related quality of life. *BMC Oral Health*, 24(1), 419. <https://doi.org/10.1186/s12903-024-04183-z>
- Suárez Lorenzo, J., Comas Mirabent, R., Ricardo Reyes, M., & Mok Barceló, P. (2023). Cincuenta años de desarrollo de la ortodoncia en Santiago de Cuba. *MEDISAN*, 27(1), e4178. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368474596012>
- Torres-Gonzáles G, & León-Manco R. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 25(2), 122-132. Recuperado en 13 de octubre de 2021, de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005&lng=es&tlng=es).
- Wong, L., Ryan, F. S., Christensen, L. R., & Cunningham, S. J. (2018). Factors influencing satisfaction with the process of orthodontic treatment in adult patients. *American Journal of Orthodontics and Dentofacial Orthopedics*, 153(3), 362–370. doi:10.1016/j.ajodo.2017.07.017 url to share this paper: [sci-hub.se/10.1016/j.ajodo.2017.07.017](https://doi.org/10.1016/j.ajodo.2017.07.017)
- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). Patient satisfaction with the healthcare system: Assessing the impact of socio-economic and healthcare provision factors. *BMC Health Services Research*, 16(1), 94. <https://doi.org/10.1186/s12913-016-1327-4>

### Agradecimientos

Agradezco sinceramente al personal de la Clínica Odontológica de San Miguelito por su colaboración durante el desarrollo de este estudio. De manera especial, extendiendo mi reconocimiento al Dr. Vicente Herrera M. por su valioso apoyo en el análisis estadístico, el cual fue fundamental para la interpretación de los resultados de esta investigación.