



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

**PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL
PACIENTE INTEGRAL QUE ASISTE A LAS CLÍNICAS
DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA, OCTUBRE-
DICIEMBRE 2022.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ODONTÓLOGO**

AUTOR: MARITZA KATHERINE SOLANO MINCHALO.

DIRECTOR: LIC. GLADYS EULALIA CABRERA CABRERA. MGS

CUENCA - ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PACIENTE
INTEGRAL QUE ASISTE A LAS CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE
ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA,
OCTUBRE-DICIEMBRE 2022.

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL
TÍTULO DE ODONTÓLOGO**

AUTOR: MARITZA KATHERINE SOLANO MINCHALO

DIRECTOR: GLADYS EULALIA CABRERA CABRERA

CUENCA - ECUADOR

2023

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN DEL PACIENTE INTEGRAL QUE ASISTE A LAS
CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE
CUENCA, OCTUBRE-DICIEMBRE 2022.

Maritza Katherine Solano Minchalo¹ [0000-0002-9000-2995](tel:0000-0002-9000-2995)

Gladys Eulalia Cabrera Cabrera² [0000-0002-1771-8719](tel:0000-0002-1771-8719)

¹Universidad Católica de Cuenca, Facultad de Odontología. Cuenca-Ecuador.

mksm3105@gmail.com

²Docente de la Carrera de Odontología, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

gcabrera@ucacue.edu.ec

Resumen

Introducción: La calidad es una base en la prestación de servicios, y su ausencia podría interponerse en la satisfacción del servicio recibido. Objetivo: determinar la percepción de la calidad de atención del paciente integral que asistió a las clínicas odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca. Metodología: en este estudio de tipo transversal descriptivo observacional se aplicó el instrumento "SERVQUAL modificado" y para medir las respuestas se utilizó la escala de Likert. Los datos recolectados se introdujeron en Microsoft Excel y se realizó el análisis estadístico en este mismo programa. Se utilizó la prueba estadística chi cuadrado y ANOVA. Resultados: de los 51 pacientes participantes, se observó la frecuente asistencia de pacientes del sexo femenino, generalmente con edades de 39 a 48 años. Se observó una buena aceptación de las diferentes dimensiones, categorizando a la calidad de atención como adecuada. No se encontró relación entre las variables edad, sexo y calidad de atención. Al realizar la prueba ANOVA no se encontró diferencia significativa entre las diferentes dimensiones de este estudio $P=1$ ($P \geq 0.05$). Conclusiones: innovar y mejorar la atención permite lograr cambios positivos en la percepción de los servicios brindados a los pacientes en consultas públicas y/o privadas.

Palabras clave: *Percepción, Calidad de la Atención de Salud, Atención Odontológica, Satisfacción del Paciente.*

Abstract

Introduction: Quality is a foundation in service delivery, and its absence could interfere with the satisfaction of the service received. Objective: To determine the perception of the quality of integrated patient care who attended the Catholic University of Cuenca dental clinics. Methodology: In this descriptive observational cross-sectional study, the 'SERVQUAL modified' instrument was applied, and the Likert scale was used to measure the results. The collected data were entered into Microsoft Excel and the statistical analysis was performed with the same software. The Chi-square test and ANOVA were used. Results: Among the 51 participating patients, a higher frequency of female patients was observed, mainly between 39 and 48 years of age. A good level of satisfaction was seen in the different dimensions, rating it as adequate in terms of the quality of care. No relationship was found between age, sex, and quality of care. When the ANOVA test was conducted, no significant differences were found between the different dimensions in this study $P=1$ ($P \geq 0.05$). Conclusions: Innovating and improving care makes it possible to achieve positive changes in the patient's perception of the services provided in public and/or private practices.

Keywords: *perception, quality of health care, dental care, patient satisfaction.*

INTRODUCCIÓN

La Asociación Americana de Control y Calidad (ASQC), manifiesta que la calidad es un conjunto de características o cualidades que se encargan de solventar necesidades específicas y claras para mejorar la productividad. ⁽¹⁾

Una de las bases dentro de la prestación de servicios es la calidad, y su ausencia podría interponerse en la satisfacción del servicio recibido, por ello, explorar las necesidades de los usuarios aumenta el nivel de satisfacción, motivo por el cual se debe analizar en conjunto la calidad de atención y la satisfacción del usuario junto con una atención oportuna, segura, eficaz y equitativa. ^(2,3)

En la calidad de atención intervienen las expectativas y percepciones de quienes hacen uso de un servicio. En las expectativas el usuario crea una imagen del servicio que espera recibir para solventar sus necesidades, una vez que recibe el servicio contrasta con sus

expectativas y surge una percepción real; para medir esta percepción se puede usar el modelo Servqual. ^(4,5)

En la literatura se puede encontrar que este modelo cuenta con una diversidad de adaptaciones acopladas a diferentes contextos. Con este modelo se obtiene la opinión de los usuarios al responder preguntas estructuradas en donde se indaga 5 elementos: fiabilidad, empatía, seguridad, capacidad de respuesta y tangibilidad; para evaluarlos se usa la escala de Likert, que indica el grado de satisfacción con un puntaje de 1 hasta 5, de menor a mayor puntaje respectivamente. ^(4,5)

A nivel mundial, en la salud al igual que otros ámbitos públicos o privados, se pretende promover la calidad de atención, es así que la Organización Mundial de la Salud (OMS) analiza todos sus sistemas para proporcionar una atención con altos estándares de calidad asociada con el grado de satisfacción de manera individual y colectiva. ⁽⁶⁾

En el campo odontológico existe un sinnúmero de instituciones que ofrecen sus servicios al público en general, aumentando los niveles de competencia en la oferta de servicios, de manera que el trabajo en equipo cobra gran relevancia, ya que para alcanzar cambios significativos se necesita de constantes acuerdos y adaptaciones de todos los que conforman dicha institución. ^(5,6)

Del mismo modo, estudiantes de universidades en sus prácticas pre profesionales ofrecen servicios odontológicos a la comunidad, para lo cual ponen en práctica sus conocimientos adquiridos durante su formación académica, predominando la ética y profesionalismo, cuya finalidad es obtener respuestas positivas de los pacientes frente a los servicios proporcionados y su retorno a las clínicas. ⁽⁷⁾

Por tal motivo, este estudio se enfocó en determinar la percepción de la calidad de atención del paciente integral que asistió a las clínicas odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca en el período de octubre a diciembre de 2022.

Metodología

El estudio fue de tipo transversal descriptivo observacional conformado por pacientes integrales que asistieron a las clínicas Odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca (UCACUE) durante el período octubre-diciembre 2022. Previo a la recolección de la información se les comunicó a los pacientes sobre el propósito de este estudio, sus derechos y opciones como participantes. Para la investigación se consideró a todos los pacientes integrales, pacientes con un rango de edad entre los 18 y 68 años, participación voluntaria y con un mínimo de 3 citas para sus tratamientos. Se excluyeron a aquellos que tengan un vínculo familiar con el alumno tratante; alumnos de medicina, odontología

o miembros de grupos estructurados jerárquicamente, así como pacientes con discapacidad intelectual, psicosocial, auditiva y/o visual.

Aspectos éticos

Aprobación por parte del comité de Ética de Investigación en seres humanos de la Universidad Católica de Cuenca UCACUE-UASB-O-CEISH-2022-033 (CEISH) y autorización de la gerente y coordinadora de clínicas de la Facultad de Odontología para llevar a cabo las encuestas en los pacientes.

Se aplicó un consentimiento informado a cada participante previo a realizar las encuestas, las mismas que fueron anónimas para resguardar la seguridad y confidencialidad de los participantes.

Análisis estadístico

La variable de estudio fue la calidad de atención y como co-variables se analizó a la edad y sexo de los pacientes. Al inicio de la encuesta se colocó un apartado para colocar la edad y sexo. Se aplicó el instrumento "SERVQUAL modificado" elaborado por Rivera con 10 preguntas basadas en dos dimensiones: elementos tangibles (infraestructura) y elementos intangibles (fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad), cuyas respuestas se basan en la escala de Likert (5= excelente, 4= bueno, 3= regular, 2= malo, 1= muy malo). La encuesta se reprodujo en Google Forms. Los datos obtenidos se introdujeron en Microsoft Excel y posterior a ello, se realizó el análisis estadístico en este mismo programa. ⁽⁸⁾

Se utilizó la escala de Estanones para categorizar en 3 grupos los resultados de cada indicador: en proceso, regular o adecuado. De acuerdo a las preguntas de la encuesta se consideró que cuando el indicador consta de una pregunta del cuestionario se clasificó su puntaje: 1 a 2 como "en proceso", 3 a 4 "regular" y 5 "adecuada"; un indicador con dos preguntas del cuestionario: 2 a 5 "en proceso", 6 a 8 "regular" y 9 a 10 "adecuada"; un indicador con tres preguntas del cuestionario: 3 a 8 "en proceso", 9 a 12 "regular" y 13 a 15 "adecuada". Para evaluar la calidad total se analizó las 10 preguntas del cuestionario cuyo puntaje de 10 a 29 se clasificó como "en proceso", 30 a 40 "regular" y 41 a 50 "adecuada". ⁽⁸⁾

Se realizó la prueba de ANOVA para el análisis de varianza de las dimensiones del trabajo investigativo. Finalmente, se relacionó las variables de estudio utilizando la prueba chi-cuadrado con una seguridad del 95% ($\alpha = 0.05$). ⁽⁸⁾

Resultados

La población estuvo conformada por 60 pacientes, de los cuales 51 participaron en este estudio; se encontró que el rango de edad más frecuente fue de 39 a 48 años, además se observó que el sexo femenino estuvo conformado por un 68.63% del total de pacientes (Tabla 1 y 2).

Tabla 1: pacientes de odontología de la UCACUE según el rango de edad

EDAD	# pacientes	%
18 a 28 años	11	21,57%
29 a 38 años	6	11,76%
39 a 48 años	14	27,45%
49 a 58 años	12	23,53%
59 a 68 años	8	15,69%
Total	51	100%

Tabla 2: pacientes de odontología de la UCACUE según el sexo

SEXO	# pacientes	%
Masculino	16	31,37%
Femenino	35	68,63%
Total	51	100%

En cuanto a la percepción de los elementos tangibles se observó un mayor porcentaje en la categoría "adecuada" con un 62,75%, en fiabilidad un porcentaje mayor en la categoría "adecuada" con un 68,6%, empatía un porcentaje mayor en "adecuada" representado por 73.9%, capacidad de respuesta "adecuada" con 66.7% así mismo, en seguridad con un 73% se categorizó en "adecuada". Con los valores expuestos, se aprecia que la percepción de los pacientes respecto a la calidad total es alta dado que se obtuvo un 90% en la categoría "adecuada" (Tabla 3).

Tabla 3: Nivel de percepción de la calidad de atención de los pacientes atendidos en la UCACUE

Nivel	Elementos Tangibles		Fiabilidad		Empatía		Capacidad Respuesta		Seguridad		Calidad Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
En Proceso	0	1,96%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0%	0	0%
Regular	0	35,29%	16	31,4%	13	26,1%	17	33,3%	14	27%	5	10%
Adecuada	51	62,75%	35	68,6%	38	73,9%	34	66,7%	37	73%	46	90%
Total	51	100%	51	100%	51	100%	51	100%	51	100%	51	100%

En los 5 rangos de edad se observó que los pacientes categorizaron mayormente a la calidad de atención como "adecuada". Al realizar la prueba estadística chi cuadrado con una significancia de 0,05 se observó que el chi calculado (7,01) no es mayor que el chi de la tabla (9.49), por lo que se acepta la Hipótesis nula, es decir no existe diferencias

significativas entre la edad y calidad de atención, esto con un 95% de confiabilidad ($P \geq 0.05$). (Tabla 4).

Tabla 4: Relación entre edad y calidad de atención de los pacientes atendidos en la UCACUE

Edad	Calidad Total					
	REGULAR		ADECUADA		Total	
	#	%	#	%	#	%
18 a 28 años	3	27,3%	8	72,7%	11	100%
29 a 38 años	1	16,7%	5	83,3%	6	100%
39 a 48 años	0	0,0%	14	100,0%	14	100%
49 a 58 años	0	0,0%	12	100,0%	12	100%
59 a 68 años	1	12,5%	7	87,5%	8	100%
TOTAL	5	9,8%	46	90,2%	51	100%

El mayor porcentaje de los pacientes de sexo masculino categorizó la calidad de atención como "adecuada" de igual manera el sexo femenino. Al realizar la prueba estadística chi cuadrado con una significancia de 0,05 se observó que el chi calculado (0,19) es menor que el chi de la tabla por lo que se acepta la hipótesis nula, es decir, no existe diferencia significativa entre el sexo y calidad de atención, con un 95% de confiabilidad ($P \geq 0.05$). (Tabla 5).

Tabla 5: Relación entre sexo y calidad de atención de los pacientes atendidos en la UCACUE

Sexo	Calidad total					
	REGULAR		ADECUADA		total	
	#	%	#	%	#	%
Masculino	2	12,5%	14	87,5%	16	100%
Femenino	3	8,6%	32	91,4%	35	100%
TOTAL	5	9,80%	46	90,2%	51	100%

Al realizar la prueba ANOVA no se encontró diferencia significativa entre las diferentes dimensiones de este estudio $P=1$ ($P \geq 0.05$).

Discusión

La calidad de atención es un tema relevante dentro de todas las instituciones públicas y privadas, poder identificarla a través de la percepción de los pacientes es una herramienta útil que permite buscar soluciones. ⁽⁹⁾ Los pacientes que asisten a las

consultas están atentos a las destrezas, habilidades y valores del profesional a cargo de su caso y hacen hincapié en los resultados obtenidos. ⁽¹⁰⁾

Conocer cuán satisfecho está un paciente referente a la calidad de atención es complicado, dado que intervienen múltiples factores tales como la edad, nivel educativo, economía, etc., pero es necesario para crear proyectos de mejoras. ⁽¹¹⁾

La Facultad de Odontología UNC en un estudio ⁽⁷⁾ constató que los servicios brindados por los estudiantes fortalecen a la institución, ya que reflejan que se cumplen la misión y visión planteada por ellos, al poner en práctica la formación académica que se les brindó, junto con valores y principios básicos.

En un estudio ⁽¹²⁾ se menciona que no es posible evaluar la formación académica del profesional, no obstante, sí se puede evaluar la percepción de la calidad de atención que recibió durante la consulta odontológica. Corroboró que los pacientes con un alto grado de satisfacción muestran mayor colaboración y niveles reducidos de dolor y ansiedad.

Otro estudio ⁽¹³⁾ expresa que en algunas entidades sanitarias aún existen brechas en la calidad de atención, cuyo propósito debería ser superar las expectativas de los individuos para lograr resultados satisfactorios, otra investigación ⁽¹⁴⁾ menciona que esto es un asunto que se lleva analizando algunos años, señalan que no radica solamente en un tema médico sino que también abarca herramientas de marketing para tener un acercamiento con los usuarios, no obstante algunos autores ⁽¹⁵⁾ refieren que el ámbito de la salud debe constantemente enfrentar desafíos para alcanzar altos niveles de calidad en la atención. Otros ⁽¹⁶⁾ ponen énfasis en mejorar el ambiente laboral y profesionalismo, y como resultado ofrecer servicios de excelente calidad.

Algunos estudios ^(7,10,15) reportados evidencian que el grupo más representativo de sus investigaciones fue el sexo femenino con más del 50%, en los cuales los pacientes de entre 18 y 30 años representan las edades de los pacientes que asisten con mayor frecuencia. Los hallazgos de estas investigaciones coinciden con este estudio en cuanto al sexo femenino que fueron quienes asistieron con mayor frecuencia con un porcentaje del 68.63%, sin embargo, se discrepa con las edades ya que en este estudio se obtuvo que los pacientes de 39 a 48 representan un mayor porcentaje en comparación con los demás rangos de edad.

Estos resultados difieren de los encontrados con otras investigaciones ^(11,12,18) realizadas donde se reporta que los pacientes del sexo masculino estuvieron representados por un porcentaje más alto que el sexo femenino.

En la mayoría de los estudios realizados ^(7,11-13,17,18) se aplicó el modelo SERVQUAL, en algunas investigaciones ^(9,11,17) al analizar las diferentes dimensiones se evidenció porcentajes altos en elementos tangibles seguido de seguridad y empatía, otorgando niveles óptimos en la calidad de atención total; estos hallazgos coinciden con este estudio

ya que también se obtuvo niveles altos en empatía y seguridad, y una calidad de atención total de 90% ubicándose en el nivel máximo de satisfacción. Sin embargo, estos resultados discrepan con lo reportado en otra investigación ⁽¹¹⁾ donde predominó la insatisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, empatía y elementos tangibles con más del 60%, el mismo que coincide con otras investigaciones ⁽¹⁰⁻¹⁶⁾ en los cuales también se demostró niveles bajos en la dimensión empatía y capacidad de respuesta.

Un estudio⁽¹³⁾ evaluó los porcentajes de cada dimensión en 3 rangos: "bueno", "regular" y "malo", así pues, en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se encontraron porcentajes altos en la categoría "bueno", siendo ésta la categoría de satisfacción más alta; esta investigación corrobora hallazgos encontrados en este estudio, en el cual también se evaluó en tres rangos cada dimensión como "adecuada", "regular" y "en proceso", de tal manera que en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía se obtuvo valores mayores al 60% en la categoría "adecuada" la misma que es la de mayor satisfacción.

Los hallazgos encontrados en este estudio y en investigaciones mencionadas anteriormente se relacionan netamente con cada institución en la cual se realizó el estudio, motivo por el cual difieren unos con otros, sin embargo, frente a cualquier discrepancia en las diferentes dimensiones estudiadas es importante tomar medidas para mejorar el servicio ⁽¹⁷⁾.

Algunos puntos positivos en esta investigación fueron la predisposición de los encuestados en la mayoría de los casos y gracias a este acercamiento directo se logró conocer a fondo las falencias y necesidades respecto a la calidad atención en las diferentes dimensiones estudiadas, sin embargo, se contó con algunas limitaciones como el tamaño de la muestra y el corto tiempo de estudio, por lo que sería de gran utilidad que se continúe realizando más investigaciones sobre este tema en la institución para la validar estos resultados.

Conclusiones

Se puede concluir que la percepción de la calidad de atención de los pacientes es adecuada, lo cual indica que existen niveles altos en la satisfacción por parte de los pacientes en las clínicas odontológicas de la Universidad Católica de Cuenca.

Es fundamental estar constantemente analizando los sistemas internos de cada institución para innovar y mejorar la atención en beneficio de los pacientes, y a su vez lograr cambios positivos en la percepción de los servicios brindados a cada uno de ellos.

Los hallazgos de esta investigación desprenden información que puede ser útil y provechosa en consultas públicas y/o privadas por parte de profesionales, así como

estudiantes en los consultorios dentales con la finalidad de tener un mayor acercamiento con sus pacientes y ofrecerles servicios de calidad.

Referencias

1. Santamaría A, Santamaría B, López M, Velázquez C, Cuevas R, Herrera J, Mendieta H. Conceptos básicos, dimensiones y modelos de la calidad hospitalaria. Revista de Medicina e Investigación UAEMéx [Internet]. 2018 [citado 17 noviembre 2022]; 6 (1): 46-53. Disponible en: <https://medicinainvestigacion.uaemex.mx/article/view/18981/14040>
2. Tello J, Barbazza E, Waddell K. Review of 128 quality of care mechanisms: A framework and mapping for health system stewards. Health Policy (Amsterdam, Netherlands) [Internet]. 2020; [citado 17 noviembre 2022]; 124(1):12-24. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016885101930274X?via%3Dihub>
3. Arellano H. La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Rev. Dom. Cien. [Internet] 2017 [citado 17 noviembre 2022]; 3 (1): 72-83. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/627>
4. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual. Revista Empresarial [Internet] 2019 [citado 17 noviembre 2022]; 13 (2): 1-15. Disponible en: <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159>
5. Riaz A, Sughra U. Measurement of service quality gaps in dental services using SERVQUAL in public hospitals of Rawalpindi. Pakistan J Med Sci [Internet]. 2021 [citado 17 noviembre 2022]; 37(3):751-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8155402/>
6. Paravic T, Lagos M. Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. Cienc. enferm.[Internet]. 2021 [citado 17 noviembre 2022]; 27: 27(41): 1-6. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci_arttext
7. Palmieri M, Sánchez M. Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC. Rev Fac Odont [Internet]. 2020 [citado 17 noviembre 2022]; 30(1):26-35. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015/29269>
8. Rivera Ramos S. Nivel de percepción sobre la calidad de atención odontológica de los pacientes entre 30 a 50 años de sus tratantes del 9no semestre de la Clínica Odontológica de la UCSM. Arequipa – 2015. [Tesis para Optar el título profesional de Cirujano-Dentista][Internet]. Arequipa: Universidad Católica de Santa María. 2015 [citado 17 noviembre 2022]. Disponible en: <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/3359>

9. Fabián-Sánchez A, Podestá-Gavilano L, Ruiz-Arias R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. *Horiz Med (Lima)* [Internet]. 2022 [citado 17 noviembre 2022]; 22(1): e1589. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-558X2022000100003
10. Paz. M. Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a las clínicas multidisciplinarias de la Facultad de Odontología, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua (UNAN-León), marzo- agosto de 2016. *Rev. Odontología Vital* [Internet]. 2018 [citado 17 noviembre 2022]; 28:29-32. Disponible en: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1659-07752018000100029
11. Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev Estomatol Herediana* [Internet]. 2020 [citado 17 noviembre 2022]; 30(3): 145-52. Disponible en: <https://revistas.upch.edu.pe/index.php/REH/article/view/3817/4297>
12. Rai N.K, Tyrrell H, Carey C, Tiwari T. Patient perceptions in quality of care: report from university veterans' clinic. *BMC Oral Health* [Internet]. 2019 [citado 17 noviembre 2022]; 19(1): 268. Disponible en: <https://bmcoralhealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12903-019-0971-6#citeas>
13. Suárez-Lima G, Robles-Salguero R, Serrano-Mantilla G, Serrano-Cobos H, Armijo-Ibarra A, Anchundia-Guerrero R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* [Internet]. 2019 [citado 17 noviembre 2022]; 38 (2) Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=91189>
14. Rivera F, Suárez G, Guerrero G, Yanca C. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Rev Ciencia Digital* [Internet]. 2019 [citado 17 noviembre 2022]; 3 (3): 162-177. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/621/1499>
15. Murillo A, Morales C. Expectativa y percepción de calidad de atención odontológica en la comunidad del Cantón Junín. *Revista San Gregorio* [Internet]. 2018 [citado 17 noviembre 2022]; 21: 66-73. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6591757>
16. Akbar F, Jaya M. Relationship between Service Quality on Public Health Center and Patient Satisfaction. *Glob J Health Sci* [Internet]. 2017 [citado 17 noviembre 2022]; 9(7):96. Disponible en: <https://doi.org/10.5539/gjhs.v9n7p96>
17. Bustamante C, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERVQUAL. *Revista Odontológica Basadrina*, 2022

[Internet]; 6(2):17-24 [citado 17 noviembre 2022]; Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rob/article/view/1573/1808>

18. Dopeykar N, Bahadori M, Mehdizadeh P, Ravangard R, Salesi M, Hosseini S. Assessing the quality of dental services using SERVQUAL model. Dent Res J (Isfahan) [Internet]. 2018 [citado 17 noviembre 2022]; 15(6):430-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/>

Nota contribución de autoría:

1. Concepción y diseño del estudio
2. Adquisición de datos
3. Análisis de datos
4. Discusión de los resultados
5. Redacción del manuscrito
6. Aprobación de la versión final del manuscrito

MKSM ha contribuido en 1,2,3,4,5 y 6.

GECC ha contribuido en 1 y 6.

Declaración de Conflictos de interés: los autores no presentan conflicto de interés en la publicación del artículo.

Fuentes de financiamiento: autofinanciada por los autores.