



UNIVERSIDAD
CATÓLICA
DE CUENCA

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS DE
REHABILITACIÓN ORAL EN EL MINISTERIO DE
SALUD PÚBLICA DENTRO DEL ÁREA RURAL Y
URBANA DEL CANTÓN CUENCA, ECUADOR 2023.**

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

AUTOR: SOFÍA ANAHÍ TRUJILLO PESÁNTEZ

DIRECTOR: DRA. LILIANA SOLEDAD ENCALADA VERDUGO

CUENCA – ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO



UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA

Comunidad Educativa al Servicio del Pueblo

UNIDAD ACADÉMICA DE SALUD Y BIENESTAR

CARRERA DE ODONTOLOGÍA

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS DE REHABILITACIÓN
ORAL EN EL MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA DENTRO DEL
ÁREA RURAL Y URBANA DEL CANTÓN CUENCA, ECUADOR 2023.

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE ODONTÓLOGO

AUTOR: SOFÍA ANAHÍ TRUJILLO PESÁNTEZ

DIRECTOR: DRA. LILIANA SOLEDAD ENCALADA VERDUGO

CUENCA - ECUADOR

2024

DIOS, PATRIA, CULTURA Y DESARROLLO

Nivel de satisfacción de servicios de rehabilitación oral en el ministerio de salud pública dentro del área rural y urbana del cantón Cuenca, Ecuador 2023.
Level of satisfaction of oral rehabilitation services in the ministry of public health within the rural and urban area of Cuenca canton, Ecuador 2023.

Sofía Trujillo ¹

Micaela Carpio ²

Liliana Encalada ³

¹Estudiante de la Carrera de Odontología, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

<https://orcid.org/0009-0001-4143-4476>

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

<https://orcid.org/0009-0003-9203-9278>

³Docente Clínico Investigador de la Carrera de Odontología, Universidad Católica de Cuenca, Ecuador.

<https://orcid.org/0000-0001-8804-1138>

Resumen

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción de los servicios de rehabilitación oral ofrecidos por el MSP en el área rural y urbana del cantón Cuenca, Ecuador, en el año 2023. **Materiales y métodos:** El estudio fue observacional, transversal, y descriptivo, la muestra fue tomada en 384 pacientes que acudieron a los centros de salud del MSP. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado para medir el grado de satisfacción de los servicios de rehabilitación oral del MSP. **Resultados:** La dimensión de tangibilidad dio un 93.7% en el área Rural y un 92,7% en el área Urbana, la de fiabilidad mostro un porcentaje igualitario del 91%, la de responsabilidad un 97.5% en el área Rural y un 96% en el área Urbana, la de seguridad un 85.5% en el área Rural y un 83% en el área Urbana y la de empatía un 93.33% en el área Rural y un 92.33% en el área Urbana. Como resultado general se obtuvo una satisfacción del 92.61% en el área Rural y un 91.41% en el área Urbana. **Conclusión:** Se determinó que los servicios ofrecidos en los centros de salud estudiados fueron satisfactorios de acuerdo a las puntuaciones. La dimensión con la máxima puntuación fue la responsabilidad indicándonos que el potencial de los empleados para ayudar a los clientes proporcionando un servicio eficiente y la dimensión donde ambas zonas tuvieron el porcentaje más bajo del estudio fue la seguridad demostrando que el conocimiento, capacidad para transmitir confianza y seguridad fue regular.

Palabras clave: Satisfacción, Salud pública, Rehabilitación oral.

Abstract

Objective: To evaluate the level of satisfaction with the oral rehabilitation services offered by the MSP in the rural and urban areas of the canton of Cuenca, Ecuador, in the year 2023. **Materials and methods:** The study was observational, cross-sectional, and descriptive; the sample was taken from 384 patients who attended the health centers of the MSP. The modified SERVQUAL instrument was used to measure the degree of satisfaction with the oral rehabilitation services of the MOH. **Results:** The tangibility

dimension gave 93.7% in the rural area and 92.7% in the urban area, reliability showed an equal percentage of 91%, responsibility 97.5% in the rural area and 96% in the urban area, safety 85.5% in the rural area and 83% in the urban area and empathy 93.33% in the rural area and 92.33% in the urban area. As a general result, satisfaction was 92.61% in the rural area and 91.41% in the urban area. Conclusion: It was determined that the services offered in the health centers studied were satisfactory according to the scores. The dimension with the highest score was responsibility, indicating the potential of employees to help clients by providing efficient service, and the dimension where both areas had the lowest percentage of the study was safety, showing that the knowledge, capacity to transmit confidence and safety was regular.

Key words: Satisfaction, oral rehabilitation.

1) INTRODUCCIÓN

Se entiende a la rehabilitación oral como una especialidad Odontológica, encargada de devolver la armonía, estética y función del sistema bucodental en caso de encontrar alteraciones en el mismo. Dentro de los principales servicios que ofrece el profesional especializado en esta rama de la odontología se presentan: operatorias dentales, prótesis fija, prótesis removible, diseños de sonrisa, carillas, incrustaciones, coronas e implantología dental ⁽¹⁾.

Las operatorias dentales son tratamientos que se basan en restaurar una estructura dental perdida; considerando devolver al diente su equilibrio biológico, funcional y estético. La prótesis fija se basa en tratamientos realizados sobre dientes desgastados, dañados o perdidos para restaurar su función y estética; requieren una previa preparación en el diente, para restaurarlo de manera fija. La prótesis removible, consiste en la elaboración de un aparato externo a la boca que es fácil de colocar y retirar en cualquier momento, encargado de sustituir piezas dentales, pudiendo ser parcial o total. La Implantología dental, se basa en reponer una pieza dental ausente, colocando un perno en el tejido óseo, reemplazando una parte de la raíz para proporcionar soporte, funcionalidad, estética y prevención de pérdida ósea del diente reemplazado. Los diseños de sonrisa, carillas, incrustaciones, coronas, estos son procesos por los cuales se llevan a cabo determinados procesos hasta conseguir el resultado que busca el paciente en lo estético, sin olvidar la funcionalidad y anatomía de las piezas dentales ^(2,3,4).

El régimen ecuatoriano protege los derechos de su población, siendo uno de ellos la salud, es por ello que en Ecuador existe una red pública de institutos que ofrecen servicios de salud pública, dentro de estos centros están: Ministerio de Salud Pública (MSP), Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS), Instituto de Seguridad Social de las fuerzas Armadas del Ecuador (ISFFA), entre otros; estas instituciones fomentan la promoción, provisión, prevención y tratamiento de distintas enfermedades ⁽⁵⁾.

Dentro de las garantías que profesa la constitución del Ecuador del año 2008 se encuentran las de salud y bienestar de los ciudadanos. De tal forma que en el artículo 4 de la Constitución de la República del Ecuador 2008 se indica: “La autoridad sanitaria nacional es el Ministerio de Salud Pública, entidad a la que corresponde el ejercicio de las funciones de rectoría en salud; así como la responsabilidad de la aplicación, control y vigilancia del cumplimiento de esta Ley; y, las normas que dicte para su plena vigencia serán obligatorias.” Al entender la salud como un derecho básico del ser

humano, en el artículo 32 de la Constitución de la república del Ecuador 2008 se describe: “La salud es un derecho que garantiza el Estado, cuya realización se vincula al ejercicio de otros derechos, entre ellos el derecho al agua, la alimentación, la educación, la cultura física, el trabajo, la seguridad social, los ambientes sanos y otros que sustentan el buen vivir”⁽⁶⁾.

Por otro lado, en el artículo 358 de la Constitución de la República del Ecuador 2008 se menciona que “El sistema nacional de salud tendrá por finalidad el desarrollo, protección y recuperación de las capacidades y potencialidades para una vida saludable e integral, tanto individual como colectiva, y reconocerá la diversidad social y cultural. El sistema se guiará por los principios generales del sistema nacional de inclusión y equidad social, y por los de bioética, suficiencia e interculturalidad, con enfoque de género y generacional.” Es así que todos los servicios de salud son brindados por el MSP sin ningún tipo de discriminación⁽⁶⁾.

Por todo lo manifestado en la constitución en lo que refiere a salud pública, se establecen tres tipos de garantías básicas, en ellas se describe que el MSP es la institución principal encargada de regular y vigilar que se cumplan las leyes establecidas para proveer servicios de calidad; con ello también se destaca que dentro del Ecuador los servicios públicos son considerados un derecho básico para cualquier individuo nacido en el país, desde sus primeros días de vida y durante las diferentes etapas de su desarrollo en varias áreas de la salud; tales como el materno infantil, geriatría, ginecología, psicología, odontología, entre otras; estando estos disponibles para cualquier persona, sin discriminación alguna⁽⁷⁾.

2) MATERIALES Y MÉTODOS

El diseño del presente estudio es de tipo descriptivo, observacional, el tipo de investigación por el ámbito es de campo, por la técnica es observacional y por la temporalidad es transversal actual, teniendo como objetivo; Evaluar el nivel de satisfacción de los servicios de rehabilitación oral ofrecidos por el Ministerio de Salud Pública en el área rural y urbana del cantón Cuenca, Ecuador, en el año 2023. Para el mismo se utilizó como instrumento una encuesta basada en el método de evaluación SERVQUAL; el mismo que ha sido validado y utilizado en diferentes países para medir el estado de satisfacción de los clientes frente a un servicio, en el cual se modificó todas las preguntas debido al enfoque de nuestro estudio. Este método de evaluación se divide en 5 dimensiones; Tangibilidad representada por las preguntas 5, 19, 20, 21, 22, 25. Fiabilidad representada por las preguntas 2, 3, 11, 23, 27. Responsabilidad representada por las preguntas 4, 6, 7, 8. Seguridad representada por las preguntas 9, 13, 17, 18. Empatía representada por las preguntas 1, 10, 12, 14, 15, 16. Además de que se añadió 2 preguntas cualitativas para conocer el motivo de consulta y los tratamientos odontológicos recibidos en los centros, cabe mencionar que debido al enfoque del estudio los resultados obtenidos se verificarán mediante la fiabilidad del Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0.999.

Este estudio se aplicó a 384 usuarios del servicio de salud en parroquias urbanas y rurales del cantón Cuenca cifra obtenida por la fórmula de muestra en un grupo de población desconocida, considerando como criterios de inclusión; Adultos de entre 20 a 50 años que hayan utilizado los servicios de rehabilitación oral, pacientes que hayan finalizado su tratamiento de rehabilitación oral y hayan tenido suficiente tiempo para evaluar su experiencia y nivel de satisfacción, pacientes que estén dispuestos a participar voluntariamente en el estudio y pacientes que estén dispuestos a firmar el consentimiento informado, de la misma manera se consideró como criterios de exclusión; pacientes que hayan abandonado o interrumpido su tratamiento de

rehabilitación oral, pacientes con dificultades cognitivas, comprensión del idioma, comunicativas y pacientes que hayan llenado de forma incorrecta el consentimiento informado. El presente estudio cumple con las consideraciones éticas como con el permiso de bioética código CEISH-UCACUE-2013-053, además el acceso al Ministerio de Salud Pública mediante una carta de aprobación.

3) RESULTADOS

Tabla 1.

Distribución de muestra

		Rural/Satisfecho	Urbano/Satisfecho
Fiabilidad	2.¿Considera que la atención se realiza de forma organizada y respetando el orden de llegada?	93%	90%
	3.¿Considera que la atención brindada por el odontólogo se realiza según el horario publicado en el MSP?	92%	89%
	11.¿Considera que el odontólogo que le atiende realiza un examen completo y minucioso?	94%	92%
	23.¿Considera usted que los servicios odontológicos cumplen con sus requerimientos?	91%	93%
	27.¿Considera usted que la atención en rehabilitación oral brindada por el centro de salud cumple con sus expectativas ?	85%	91%
	9. ¿Considera que durante su atención odontológica se respeta su privacidad?	84%	81%
Seguridad	13.¿Considera que el odontólogo que le atiende inspira confianza?	87%	85%
	17.¿Considera usted que la explicación brindada por el odontólogo sobre su estado bucodental es de fácil	85%	83%

	comprensión?		
	18.¿Considera que la explicación brindada por el odontólogo sobre el tratamiento bucodental es de fácil comprensión?	86%	83%
	1.Considera ser atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	92%	91%
Empatia	10.¿Considera que el odontólogo le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?	94%	93%
	12.¿Considera que el odontólogo que le atiende le brinda el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas sobre su salud?	93%	92%
	14.¿Considera que el odontólogo que le atiende le trata con amabilidad, respeto y paciencia?	93%	92%
	15. ¿Considera que el personal de farmacia le trata con amabilidad, respeto y paciencia?	93%	93%
	16. ¿Considera que el personal de recepción le trata con amabilidad, respeto y paciencia?	95%	93%
Tangibilidad	5.¿Considera que la farmacia dentro del MSP cuenta con los medicamentos de uso odontológico que prescribe el profesional odontólogo?	93%	90%
	19.¿Considera usted que la señalética informativa del establecimiento de salud es adecuada para orientar al paciente?	93%	91%

	20.¿Considera que el establecimiento de salud cuenta con áreas de espera, mobiliario para comodidad de los pacientes?	95%	94%
	21.¿Considera que el establecimiento de salud cuenta con baños limpios para los pacientes?	94%	93%
	22.¿Considera que el consultorio odontológico cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención?	93%	95%
	4.¿Considera que el MSP cuenta con mecanismos para atender quejas o reclamos de los pacientes?	100%	94%
Responsabilidad	6. ¿Considera que la atención que brinda el encargado de dispensar los medicamentos es eficiente?	97%	95%
	7. ¿Considera que la atención en el área de recepción es eficaz y oportuna?	98%	97%
	8. ¿Considera que el tiempo de espera para ser atendido en el consultorio odontológico es corto?	95%	98%

El presente estudio nos ayudó a identificar qué servicios de los Centros de Salud Urbanos y Rurales están funcionando de manera eficiente y cuáles necesitan mejoras, obteniendo una muestra de 96 pacientes por centro de Salud. La puntuación promedio de cada dimensión proporcionó una visión clara de la calidad de los servicios, analizándolos desde diferentes puntos de vista, lo que permite a los trabajadores de los centros de salud enfocarse en áreas específicas para mejorar la atención de sus pacientes.

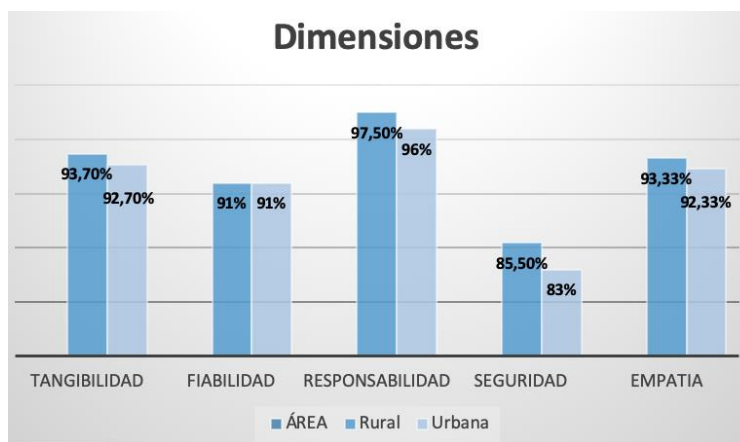
Tabla 2.

Porcentaje de las dimensiones en los centros de salud de Cuenca urbanos y rurales

Dimensión	Tangibilidad	Fiabilidad	Responsabilidad	Seguridad	Empatía
Rural	93,7	91	97,5	85,5	93,33
Urbana	92,7	91	96	83	92,33

Figura 1.

Porcentaje de las dimensiones en los centros de salud de Cuenca urbanos y rurales



La dimensión de tangibilidad nos dio como resultado un 93.7% en el área Rural y un 92,7% en el área Urbana, indicandonos que los aspectos físicos y tangibles del servicio como instalaciones, equipamiento medico de la farmacia, materiales odontológicos y señaletica de los centros de salud de se encuentra bien mantenidas y equipadas. La dimensión de fiabilidad dio un porcentaje igualitario del 91% indicandonos la destreza de los centros de salud por cumplir con lo ofrecido o prometido a sus pacientes fue de manera precisa y consistente cumpliendo con los horarios y plazos establecidos, proporcionando servicios de buena calidad sin errores, cumpliendo las necesidades y expectativas del paciente. La dimensión de responsabilidad nos dio un promedio de 97.5% el el área Rural y un 96% en el área Urbana, indicandonos que la capacidad y actitud de los trabajadores por ayudar a los pacientes proporcionando un servicio es rápido y eficaz, pues atienden sus quejas o reclamos, la atención tanto en farmacia como recepción es eficiente y oportuna aparte de que el tiempo de espera para que el paciente sea atendido es corto. La dimensión de la seguridad tuvo la puntuación más baja de nuestra encuesta con un 85.5% en el área Rural y un 83% en el área Urbana evaluando el conocimiento y la capacidad de los trabajadores para comunicarse y transmitir confianza y seguridad a los pacientes, sugiriendo mejorar en la informacion proporcionada al paciente acerca de su estado bucodental o sobre el tratamiento a realizarse. La dimensión de la empatia obtuvo una puntuación de 93.33% en el área Rural y un 92.33% en el área Urbana refiriendose a la atención proporcionada por los trabajadores hacia los pacientes demostrando su interés y comprensión en sus tratamientos, sugueriendo que en ambas áreas se maneja una atención sin diferencias en

relación a otros pacientes, proporcionando un servicio amable, respetuoso y considerable.

También se analizó el motivo de consulta de los pacientes en ambos centros, dando como resultado el dolor de muela como el motivo principal por el cual los pacientes acuden a los centros de salud a la especialidad de odontología con un 60.9% en el área Rural y un 72% en el área Urbana, los dientes cariados con un 18,8% en el área Rural y un 19% en el área Urbana, el edentulismo 9,1% en el área Rural y 3% en el área Urbana, la mal posición dental con un 0.8% en el área Rural y 0,5% en el área Urbana, el sangrado de encías con un 2,6% en el área Rural y 1% en el área Urbana, la movilidad dental con un 4,7% en el área Rural y 3% en el área Urbana, la coloración dental con un 1,6% en el área Rural y 0,5% en el área Urbana y por otro motivo de consulta con un 1,6% en el área Rural y 1% en el área Urbana. Por lo tanto debido a que el motivo de consulta más frecuente en los centros fue el “dolor de muela” el tratamiento más brindado por los centros de salud del área Rural fue la operatoria dental con un 68.5%, y el tratamiento más brindado por los centros de salud Urbanos fue la extracción dental con un 51%, la operatoria dental en el área Rural con un 33%, las extracciones dentales en el área Urbana con un 20.1%, la gingivitis con un 2,6% en el área Rural y un 6% en el área urbana, la prótesis total con un 3,6% en el área Rural y un 8% en el área Urbana y la prótesis parcial con un 5.2% en el área Rural y un 2% en el área Urbana. Como resultado final se calculó un promedio general de todas las dimensiones medidas para obtener una idea general sobre el nivel de satisfacción de servicios de rehabilitación oral en el ministerio de salud pública dentro del área rural y urbana del cantón Cuenca, Ecuador 2023, dándonos como resultado final un 92.61% en el área Rural y un 91.41% en el área Urbana.

4) DISCUSIÓN

Los indicadores de Satisfacción del usuario en la prestación de servicios Odontológicos, son un indicador clave para mejorar continuamente la calidad de servicio. Este resultado fomenta el desarrollo y progreso de la institución, al mismo tiempo que identifica los aspectos que deben ser modificados, mantenidos o mejorados para mantener o aumentar la satisfacción del paciente.

La investigación realizada ha permitido comprobar que hay una relación bastante significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del paciente. Esto coincide con el estudio de (Redhead-García 2013), quien encontró una relación entre satisfacción del usuario y la calidad del servicio del Centro de Salud Miguel Grau en el año 2013. De igual forma en los resultados se encontró una relación significativa entre la dimensión de elementos tangibles y satisfacción del paciente. Cabe mencionar que dentro del estudio se considera a la infraestructura es decir equipos e instrumentos utilizados en la atención odontológica; por lo que es más sencillo que el paciente los pueda asimilar con experiencias pasadas ^(8,9).

Como resultado general se obtuvo que la satisfacción de los pacientes con respecto a los centros de salud en el área de rehabilitación oral fue positiva con un 92.61% en el área Rural y un 91.41% en el área Urbana, dándonos un porcentaje general de 92.01% de satisfacción en pacientes con un rango de 20 a 50 años de edad, por el contrario en el estudio de (Lara, Hermoza, Arellano, 2020) el nivel de satisfacción fue negativo obteniendo un porcentaje de 88,6% de insatisfacción. El nivel negativo de satisfacción

tuvo mayor prevalencia en pacientes con una edad de 35 a 49 años de edad con un 34,5% , mientras que en el estudio de (Iza, Molina, Luna Pauta, 2023) el nivel de satisfacción fue de un 69,66%, estudio realizado con un rango de edad más amplio siendo este de 18 a 64 años ^(10,11).

De las dimensiones de la encuesta SERVQUAL, la dimensión de responsabilidad obtuvo un 97.5% en el área Rural y un 96% en el área Urbana, siendo la dimensión con mayor porcentaje de satisfacción indicándonos que la capacidad y actitud por parte de los empleados es rápida y eficaz al momento de brindar ayuda a los pacientes, tanto en farmacia como recepción, así como recibiendo sus quejas y reclamos además darnos a conocer que el tiempo de espera para que el paciente sea atendido es adecuado, mientras que en el estudio de (Iza, Molina, Luna, Pauta, 2013) se encontró que la dimensión que más destacaba era la fiabilidad por poseer un porcentaje alto de insatisfacción 64,14%, dándonos a conocer que la destreza del centro de salud por cumplir con lo ofrecido o prometido a sus pacientes fue negativo, asociándose con la falta a los horarios o plazos establecidos, proporcionando servicios de baja calidad, incumpliendo con las necesidades y expectativas del paciente ⁽¹¹⁾.

El motivo principal de consulta de nuestro estudio en los dos centros de salud fue el dolor de muela con un 60.9% en el área Rural y un 72% en el área Urbana por lo tanto el tratamiento más brindado por los centros de salud en el área Rural fue la operatoria dental con un 68.5% y en el área Urbana la extracción dental con un 51%. A diferencia del estudio de (Murillo, Mercedes, Morales, 2024) en el cual el tipo de atención dental por la cual asistieron la mayor parte de pacientes fue por una limpieza bucal con un 49%, curación del diente o muela 34%, extracción dental 12%, control odontológico 3%, otro 2% ⁽¹²⁾.

Las fortalezas del estudio realizado fue que se obtuvo una recolección de datos eficiente y de calidad debido a la proporción de datos recolectados, lo que contribuyó de manera significativa a la evaluación de la satisfacción en los centros de salud Urbanos y Rurales de Cuenca, sin embargo como limitaciones tuvimos la selección de participantes se pudo utilizar un sesgo de respuesta, pues muchos pacientes no respondieron de manera completamente honesta debido a su desconocimiento en el ámbito de tratamientos odontológicos, pudiendo afectar la veracidad de los datos recopilados.

Para futuros estudios, se sugiere realizar estos tipos de estudios en más centros de salud, asegurarse que el paciente encuestado tenga conocimientos sobre los tratamientos ofertados. Finalmente, se recomienda utilizar diferentes metodologías como ensayos controlados aleatorizados y estudios de casos para validar y complementar este estudio.

5) BIBLIOGRAFIA:

1. Acosta M, Montaña V, Vega A, Vizcaino E, et al. Rehabilitación oral estética en dientes con atrición y restablecimiento de dimensión vertical: Reporte de caso. *Revista San Gregorio*. 2021; 47: 240- 252.
2. Huacon V, Gálvez J. Rehabilitación odontológica integral. *Rev. Dom. Cien*. 2019; 5(1): 713-721.
3. Cantú A, Colón C, Benavides R, Salinas A. Diseño multidisciplinario de sonrisa: Caso clínico. *Odontología Vital*. 2016; 24:7-14.
4. Masson M, Armas A. Rehabilitación del sector anterior con carillas de porcelana lentes de contacto, guiado por planificación digital. Informe de un caso. *Odontología Vital*. 2019; 30:79-86.
5. De DL 0. RO 449. CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR 2008 [Internet]. Gob.ec.
6. Cangas X, Salazar L, Iglesias J. Explotación laboral en el sector público ecuatoriano de la salud. *Rev. Dilemas contemporáneos*. 2021.
7. López E, Castañón A, Sifuentes M. Adaptación y validación de un instrumento con la metodología SERVQUAL en clínicas de docencia y servicios estomatológicos. *Rev. Odontológica Mexicana*. 2018; 22:65-
8. Redhead García Rossana María. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo 2013. [Lima]; 2015.
9. Romano Meza Tania Liz, Terbullino Ramírez Isabel Milagros. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Puesto de Salud Ramito Prialé. El Tambo - Huancayo 2018. [Huancayo]; 2018.
10. Lara-Alvarez Jefferson Jonathan, Hermoza-Moquillaza Rocío Victoria, Arellano-Sacramento César. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. *Rev. Estomatol. Herediana* [Internet]. 2020 Jul [citado 2024 Jul 16] ; 30(3): 145-152. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145&lng=es. <http://dx.doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>.
11. Iza Cunalata AE, Molina Jaramillo CB, Luna Chonata DV, Pauta Herrera FD. Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud “Lasso”. RO [Internet]. 19 de agosto de 2023 [citado 24 de agosto de 2023];25(2):14-21. Disponible en: <https://revistadigital.uce.edu.ec/index.php/odontologia/article/view/5290> Satisfacción de los usuarios de odontología del centro de salud “Lasso”
12. Murillo Almache, Angela Mercedes, & Morales Barcia, Carlos Luis. (2018). EXPECTATIVA Y PERCEPCIÓN DE CALIDAD DE ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LA COMUNIDAD DEL CANTÓN JUNÍN.. *Revista San Gregorio*, 1(21), 66-73. Recuperado en 16 de julio de 2024, de http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072018000100066&lng=es&tlng=es.