

SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES QUE RECIBEN SERVICIO ODONTOLÓGICO EN UN CENTRO DE SALUD DE LA ZONA URBANA DE LA CIUDAD DE CUENCA PERIODO OCTUBRE 2021- FEBRERO 2022

Satisfaction of patients who receive dental services in a health center in the urban area of the city of Cuenca during the period october 2021-february 2022

Solorzano Pezo Ángel Pablo ¹, Cabrera Cabrera Gladys Eulalia ²

¹ Egresado de la Carrera de Odontología, Universidad Católica de Cuenca - Ecuador.

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

* apsolorzanop39@est.ucacue.edu.ec
gcabrera@ucacue.edu.ec

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8506-7316>

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1771-8719>

Resumen

La salud a nivel público abarca el interés de la cobertura de la población mediante sistemas de atención primaria, buscando lograr el mayor alcance posible, con el objeto de garantizar el derecho a la salud. La satisfacción del paciente es una medida del nivel en el que un paciente está satisfecho con la atención médica que recibió de su proveedor, siendo uno de los factores más importantes para determinar el éxito de un establecimiento de salud. **Objetivo:** Determinar la satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud de la zona urbana de la ciudad de Cuenca en el periodo octubre 2021- febrero 2022. **Materiales y Métodos:** Se realizó un estudio con enfoque cuantitativo de tipo comunicacional, transversal actual, empleando el instrumento validado estandarizado SERVQUAL., utilizando una muestra a conveniencia de 400 participantes. **Resultados:** Mayormente se manifestó una insatisfacción generalizada representada por el 78,5% de la muestra. **Conclusión:** Se evidencio la clara necesidad de repotenciar los servicios de salud odontológicos, para precautelar el derecho a la salud de la población.

Palabras Clave: Servicios de Salud Dental, Salud Pública, Satisfacción del Paciente, Encuestas de Salud Bucal.

Abstract

Public health encompasses public interest coverage of the population through primary health care systems, seeking to achieve the most outstanding scope to guarantee the right to health. Patient satisfaction is a measure of the level at which a patient is satisfied with the medical care they receive from their provider and is one of the essential factors in determining the success of a healthcare facility. **Objective:** To determine the satisfaction of patients receiving dental service in a health center in the urban area of the city of Cuenca in the period October 2021- February 2022. **Materials and Methods:** A quantitative, cross-sectional, current communication study was conducted using the standardized, validated SERVQUAL instrument, with a convenience sample of 400 participants. **Results:** 78.5% of the sample was represented by generalized dissatisfaction. **Conclusion:** There is a clear need to strengthen dental health services to safeguard the population's right to health.

Key words: Dental Health, Public Health, Patient Satisfaction, Oral Health Surveys.

Introducción

De acuerdo a la Organización Panamericana de la Salud, el objetivo principal de los sistemas y servicios de salud públicos, es el reforzamiento de los servicios de Atención Primaria de Salud, buscando el desarrollo de una cobertura y acceso Universal a la Salud, radicando el derecho a la salud como un pilar fundamental de la sociedad (1).

Se conceptualiza de forma general, que la salud pública tiene un enfoque no individual, sino de cobertura amplia para la mayor parte de la población, por lo que reconoce que factores genéticos, conductuales y socioeconómicos de una comunidad, influyen en la salud y bienestar de la misma, por lo que el sistema de salud debe adaptarse a estas variables, siendo estos determinantes de salud, los que han provocado un cambio hacia la comprensión de la salud desde una perspectiva holística, así como un mayor reconocimiento de las contribuciones de la salud pública a la salud de la población, siendo a su vez otro de estos determinantes la calidad de los servicios al usuario (2-4). La satisfacción del paciente es una medida del nivel en el que un paciente está satisfecho con la atención médica que recibió de su proveedor, siendo uno de los factores más importantes para determinar el éxito de un centro de salud, ya que permite conocer el nivel de calidad del establecimiento y compararlo con otras instituciones de manera cuantificable, buscando como objetivo final el mejoramiento de los mismos (5-7).

Sin embargo, debido a la subjetividad relacionada a la opinión del paciente, es necesario que para evaluar la percepción del mismo se utilicen instrumentos estandarizados validados que sinteticen diversas variable como la confiabilidad, tangibilidad, profesionalismo, cortesía, reputación, capacidad resolutive, accesibilidad, seguridad, comunicación y comprensión de manera cuantitativa (8-9), siendo en este caso uno de estos la encuesta SERVQUAL, que permite tener una comprensión de la realidad de los servicios de salud, basado en parámetros que deriven en la obtención de datos de tipo cuantitativo y que permitan una fácil reproducibilidad de la metodología para la posterior comparación (2-3,10-14).

Siendo por ende el principal objetivo de este estudio determinar la satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico en un centro de salud de la zona urbana de la ciudad de Cuenca en el periodo octubre 2021- febrero 2022, buscando conocer la realidad del servicio odontológico del centro de salud estudiado, así como sus posibles falencias, con la finalidad de un posible mejoramiento de los servicios a futuro.

Salud pública y odontología en el Ecuador

En el Ecuador el aspecto legal de la salud pública ha sido sometida a diversas reformas siendo la más actual la elaborada mediante la nueva constitución del 2008, bajo cuyas normativas paso a regirse por el Modelo de Atención Integra de Salud, buscando por sobre todo garantizar el derecho a la salud, la inclusión y la pluralidad de la población nacional, creando a su vez instituciones que ve- len por el cumplimiento de estas normativas como son la Agencia de Aseguramiento de la Calidad

de los Servicios de Salud y Medicina Prepagada y Agencia Nacional de Regulación, Control y Vigilancia Sanitaria, que regulan las actividades sanitarias tanto a nivel público como privado (18-19).

A pesar de todas estas innovaciones y de la digitalización de la información sanitaria mediante la red de salud nacional, los servicios odontológicos no llegan a funcionar de forma óptima, evidenciándose estas deficiencias especialmente en centros de salud de comunidades lejanas, cuyos equipos y biomateriales dentales no se encuentran en las condiciones más óptimas (20), esto sumando a la falta de conocimiento por parte de la población, se ve reflejado en prevalencias altas de patologías bucales, siendo las más notorias la caries dental con valores entre 70-88,2% y enfermedad periodontal que radica entre el 20-70% (21), a pesar de que son fácilmente prevenibles y que acarrearán el aumento de riesgo de otras comorbilidades, siendo principalmente en la población ecuatoriana las más notorias las cardiopatías, la hipertensión y la diabetes (22-24).

Servicios y satisfacción del usuario

En el Ecuador existen servicios de salud tanto públicos como privados, aunque debido a la situación socioeconómica de la mayor parte de la población el sistema público suele ser el más frecuentado, provocando hasta cierto punto una sobresaturación del mismo debido a sus limitados recursos tanto materiales como humanos y al limitado presupuesto público derivado para el área de la salud (18-21).

Siendo por esta razón importante el mejoramiento de los mismos, sin embargo, debido a la extensa cantidad de problemáticas que acarrea el manejo de la salud pública, resulta difícil tanto evidenciarlas como solucionarlas, para lo cual es necesario tener una adecuada comprensión de diversos indicadores clave, que nos permitan conocer la realidad de estos servicios de manera objetiva, siendo uno de estos indicadores la satisfacción (22-24), que además de su relación con la infraestructura física, también converge junto a factores más complejos como la confiabilidad, tangibilidad, profesionalismo, cortesía, reputación, capacidad resolutoria, accesibilidad, seguridad, comunicación y comprensión, entrelazando el ámbito sanitario, odontológico y sociológico, en búsqueda de la repotenciación y el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos (8-9,20,25).

Encuesta SERVQUAL y su utilidad para el mejoramiento de la calidad de servicios

El instrumento validado estandarizado SERVQUAL, es considerado como una herramienta útil para la evaluación y mejoramiento de diversos servicios, que incluyen aquellos relacionados al área de la salud, permitiendo traducir la percepción del usuario a un ámbito cuantitativo, facilitando su interpretación y apreciación en gran medida (26-27).

Este instrumento reduce las extensas variables de la opinión del usuario, a simplemente 2 parámetros siendo estos satisfacción e insatisfacción constando de 2 secciones, cada una de 22 preguntas analizando los parámetros de fiabilidad desde la pregunta 1 a la 5, sensibilidad 6 a la 9, seguridad 10 a la 13, empatía 14 a la 18 y elementos tangibles de la 19 a la 22, donde los usuarios pueden dar un valor entre 1 representando el valor más bajo a 7 representando el valor más alto,

para finalmente evaluar la diferencia entre la expectativa y la percepción al momento de la atención (11,26-29).

Esto permite la expresión cuantitativa de los datos obtenidos, siendo un buen indicador del estado del sistema de salud en todos sus niveles de atención, facilitando el enfoque en las problemáticas más urgentes a resolver, reduciendo costes, optimizando recursos y finalmente logrando mejoras perceptibles con facilidad por parte de los usuarios, sirviendo a su vez como herramienta de control posterior, para determinar si los cambios realizados han mejorado la calidad del servicio que se brindaba previamente (30-35).

Materiales y Métodos

Se realizó un estudio con un enfoque cuantitativo de diseño descriptivo, tipo comunicacional transversal actual, utilizando como instrumento la encuesta SERVQUAL, siendo este un instrumento ya validado previamente por diversos autores (3-4,11-12,15-16).

La encuesta está estructurada por un total de 44 preguntas, dividido en 2 secciones de 22 preguntas cada una, la primera refiriéndose a la expectativa del usuario y la segunda a la percepción posterior a la atención odontológica, pudiendo dar una puntuación en un rango numérico del 1 al 7; equivaliendo 1 a insatisfecho y 7 a satisfecho.

La población de Bellavista, donde se realizó el estudio, según el censo del INEC del año 2010, consta de 26.445 habitantes (17), el tamaño mínimo de la muestra fue calculado utilizando la fórmula de muestreo para proporciones de población conocida, teniendo un margen de error del 5% y un nivel de confiabilidad del 95%, dando como resultado un mínimo requerido de 378 encuestas, aunque debido a la alta cantidad de usuarios del servicio, se tomó finalmente una muestra a conveniencia de 400 personas encuestadas.

Dentro de los criterios de inclusión se tomó en cuenta a cualquier usuario que acudió al servicio de salud odontológica en el centro de salud y aceptó la firma del consentimiento informado, se excluyeron aquellos usuarios que no acudieron al servicio de odontología, no podían ejercer el derecho de autonomía o que hayan llenado de forma errónea la encuesta.

Se utilizó el programa Forms, para el levantamiento de datos, los cuales fueron trasladados a Microsoft Excel, para el análisis y elaboración, tanto de tablas como gráficos, empleado para su interpretación la prueba estadística Chi Cuadrado.

Al ser un estudio que busca netamente la recopilación de opiniones, mediante un instrumento de encuesta, donde se precauteló el respeto de la autonomía y la privacidad de los datos de los usuarios, el riesgo para el participante es extremadamente bajo, por lo que no implicó conflictos bioéticos considerables.

Resultados

Tabla 1. Satisfacción de los pacientes de acuerdo al Sexo

	Masculino		Femenino		Total	
	n	%	n	%	n	%
Satisfecho	26	23,42	60	21	86	21,5
Insatisfecho	85	76,58	229	79	314	78,5
Total	111	27,75	289	72,25	400	100

$$\chi^2 = 0,33 \text{ p}=0,58$$

Empleando la prueba estadística de Chi cuadrado se determinó que el valor de $p > 0,05$, lo que indica que no existe una diferencia estadísticamente significativa, lo que pudiese indicar que el sexo no es una variable determinante, para el análisis de criterios relacionados al nivel de satisfacción.

Tabla 2. Satisfacción de los pacientes de acuerdo a la Edad

	13-20		21-30		31-40		41-50		51-60		61-70		71-80		81-91		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Satisfecho	9	20	21	16,03	24	23,53	13	23,64	12	25	4	36	2	40	1	33,33	86	21,5
Insatisfecho	36	80	110	83,97	78	76,47	42	76,36	36	75	7	64	3	60	2	66,67	314	78,5
Total	45	11,25	131	32,75	102	25,5	55	13,75	48	12	11	2,75	5	1,25	3	0,75	400	100

$$\chi^2 = 5,75 \text{ p}=0,03$$

Mediante la aplicación de la prueba Chi cuadrado, se determinó que el valor de $p < 0,05$, mostrando que existe una diferencia estadísticamente significativa, lo que pudiese indicar una posible asociación entre el grupo de edad y el nivel de satisfacción.

Tabla 3. Satisfacción de los pacientes de acuerdo al Nivel Educativo

	Analfabeto		Primaria		Secundaria		Superior Técnico		Superior Universitario		Total	
	n	%	n	%	N	%	n	%	n	%	n	%
Satisfecho	2	40	18	25,35	51	19,92	6	13	9	39,13	86	21,5
Insatisfecho	3	60	53	74,65	205	80,08	39	87	14	60,87	314	78,5
Total	5	1,3	71	17,75	256	64,00	45	11,25	23	5,75	400	100

$$\chi^2 = 7,98 \text{ p}= 0,02$$

Por medio de la prueba Chi cuadrado, se obtuvo un valor de $p < 0,05$, siendo esto un indicativo de que existe una diferencia estadísticamente significativa, pudiendo dar indicios de una posible asociación entre la variable de nivel de satisfacción y nivel educativo del usuario.

Tabla 4. Satisfacción de los pacientes de acuerdo a la tipología de cita

	Primera Vez		Subsecuente		Total	
	n	%	n	%	n	%
Satisfecho	66	21,57	20	21,28	86	21,5
Insatisfecho	240	78,43	74	78,72	314	78,5
Total	306	77	94	23,50	400	100

$$\chi^2 = 0,00339 \text{ p}= 56,63$$

Empleando la prueba Chi cuadrado, se obtuvo un valor de $p > 0,05$, por lo que no se observa una diferencia estadísticamente significativa, lo que pudiese indicar que la tipología de cita no es una variable determinante dentro de la muestra estudiada.

Discusión

Yáñez M. (3), en un estudio realizado en una clínica universitaria del Cusco, Perú, en el año 2021, indicó que la mayor parte de los usuarios que equivale al 77,5%, manifestaron estar satisfechos con el servicio, contrario a lo encontrado en este estudio, lo que puede atribuirse, que en el caso del centro de salud existen otros servicios diferentes a odontología, reduciendo la agilidad del personal de planta para realizar las atenciones, puesto que tienen una mayor carga de trabajo.

Alfaro B. (4), dentro de un estudio realizado en el Salvador, en el 2021, muestra en sus resultados que la mayor parte de usuarios representados por el 67% se encontraba muy satisfechos, a diferencia del presente estudio en el cual, la mayor parte de usuarios mostraron insatisfacción relacionada a los servicios del centro de salud, esta diferencia puede asociarse a que el estudio de Alfaro B. (4), se realizó en una clínica privada, por lo que todos los recursos y personal están destinados a brindar atención odontológica de calidad, a diferencia de este estudio donde los recursos públicos se distribuyen para varios servicios de sanitarios dentro del mismo centro de salud.

Lara J. y col. (11), en su estudio elaborado en Lima, Perú, en el año 2020, encontró el 75% de insatisfacción por parte de los usuarios y que la edad fue un factor estadísticamente significativo, mientras que el sexo no representó una variable relevante de forma estadística, coincidiendo en estos parámetros con este estudio, aunque difirió respecto a la variable del nivel educativo, donde el estudio realizado en Perú no encontró asociación, lo que pudiese indicar que a pesar de ciertas diferencias entre los resultados de las variables en ambos estudios, se denotan deficiencias en los servicios de salud odontológica pública en los países vecinos.

Dopeykar N. y col. (26), en un estudio en Irán, 2021, mediante el uso de la encuesta SERVQUAL, en una clínica de especialidades de tipo mixto afiliada al ejército, encontraron que la mayor cantidad de participantes del estudio estaban insatisfechos con el servicio, resultados similares a lo encontrado en este estudio, mostrando una diferencia estadísticamente significativa con un valor de $p=0.045$ en relación al sexo y nivel de satisfacción, coincidiendo en cuanto a la variable del nivel de satisfacción, pero discrepando respecto a la posible asociación con la variable de sexo en relación al presente estudio, lo que pudiese atribuirse a posibles variables adicionales no descritas dentro del estudio Iraní.

Suárez G. y col. (15), en un estudio en el cantón Guayas, Ecuador, en una institución pública, en 2018, indicaron una satisfacción del 48% por parte de los usuarios, en el cual revelaron que falta mejorar la infraestructura y la empatía de personal, resultados similares a los reportados en este estudio, por el contrario Mena V. y col. (16), en un estudio en la ciudad de Quito, Ecuador, a nivel pre grado universitario, en el año 2017, encontraron el 97% de satisfacción por parte de los usuarios, en donde manifestaron estar satisfechos con los conocimientos y atención mostrados por el personal de salud, habilidad para inspirar credibilidad, confianza y competencia profesional, siendo estos resultados a su vez comparados con este estudio, denotan la urgente necesidad de repotenciar los servicios públicos odontológicos, para mejorar la calidad de los mismos, lo que pudiese mejorar a futuro la percepción de los usuarios hacia la salud pública odontológica.

Palmieri M. y col. (36), en un estudio realizado en Argentina, en 2020, sobre el nivel de satisfacción en una clínica Universitaria, obtuvo que, aunque con ciertas variaciones en algunos parámetros de la encuesta SERVQUAL, la mayor parte de la muestra estudiada representada por el 86%, se encontraba satisfecha con el servicio, contrario a lo que se obtuvo dentro de este estudio, debido que todos los recursos de la atención estaban destinados al área de odontología en la clínica Universitaria Argentina, razón por la cual se podía brindar una atención de mejor calidad.

Sitaraman P. y col. (37), dentro de un estudio hecho en una clínica odontológica de cuidados especiales en la India, entre el 2017 al 2019, publicado en 2022, se encontró que los valores de las expectativas de los participantes se encontraban entre 93.5 ± 7.43 y su percepción fue de 97.4 ± 4.75 , por lo que absolutamente todos los pacientes tratados indicaron sentirse satisfechos con el servicio, lo que se pudiese atribuir al factor de subjetividad del instrumento ya que la puntuación depende de la opinión de los participantes, la cual puede ser variable; esta puede ser la razón de la diferencia en la satisfacción de la atención odontológica.

Conclusión

La mayoría de usuarios representados por un 78,5%, manifestaron sentirse insatisfechos con los servicios odontológicos brindados dentro del centro de salud, no se encontró asociación entre el nivel de satisfacción con las variables de sexo, ni tipología de cita, pero si con el grupo de edad y el nivel educativo, lo que pudiese indicar la necesidad de repotenciar los servicios de salud públicos odontológicos, para mejorar la calidad de la atención dado que la salud es un derecho humano fundamental.

LIMITACIONES DEL ESTUDIO

Dada la saturación del sistema de salud actual debido a los hechos epidemiológicos recientes, pudiesen existir variables adicionales, no consideradas dentro del estudio, que incidiesen sobre los resultados obtenidos, por lo que se recomienda realizar otros estudios posteriores a la crisis sanitaria.

Referencias bibliográficas

1. Organización Panamericana de la Salud [Internet]. Estados Unidos: OPS/OMS; 2019 [actualizado 3 de diciembre de 2019; citado 16 de julio 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/sistemas-servicios-salud>
2. Jarvis T, Scott F, El-Jardali F, Alvarez E. Defining and classifying public health systems: a critical interpretive synthesis. *Health Res Policy Syst.* [Internet]. 2020 [citado 16 de julio de 2022]; 18 (1): 1-12. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7296190/>

- pdf/12961_2020_Article_583.pdf
3. Yáñez M. Nivel de satisfacción del paciente atendido en la clínica estomatológica Luis Vallejos Santoni de la Universidad Andina del Cusco. *Rev Sal And.* [Internet]. 2021 [citado 16 de julio de 2022]; 1 (3): 43-7. Disponible en: <https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Salud-Andina/article/view/391/213>
 4. Alfaro B. Satisfacción en los pacientes atendidos por odontólogos graduados de la UEES en el sector privado. *Crea Ciencia* [Internet]. 2021 [citado 16 de julio de 2022]; 13 (2): 47-60. Disponible en: <https://www.lamjol.info/index.php/CREACIENCIA/article/view/11821/13653>
 5. Manzoor F, Wei L, Hussain A, Asif M, Shah SIA. Patient Satisfaction with Health Care Services; An Application of Physician's Behavior as a Moderator. *Int J Environ Res Public Health.* [Internet]. 2019 [citado 16 de julio de 2022]; 16 (18): 1-16. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6765938/pdf/ijerph-16-03318.pdf>
 6. Ramos K, Podesta L, Ruiz R. Calidad de servicio y satisfacción de pacientes sometidos a tratamientos estéticos faciales mínimamente invasivos de una clínica privada. Lima-Perú. *Horiz. Med.* [Internet]. 2020 [citado 16 de diciembre de 2021]; 20 (3). Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v20n3/1727-558X-hm-20-03-e1248.pdf>
 7. Sotomayor Y, Ortiz R. Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de san martin de porres. Chiclayo. *KIRU.* [Internet]. 2016 [citado 16 de diciembre de 2021]; 13 (2): 133-137. Disponible en: <https://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2016/02/998-3424-1-PB.pdf>
 8. Sixto M, Arencibia E, Labrador D. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. *Rev Ciencias Médicas* [Internet]. 2018 [citado 16 de diciembre de 2021]; 22 (2): 85-93. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rpr/v22n2/rpr11218.pdf>
 9. Lora I, Tirado L, Montoya J, Simancas M. Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. *Rev. nac. odontol* [Internet]. 2016 [citado 16 de diciembre de 2021]; 12 (23): 31-40. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378/1729>
 10. Camba L. Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, chimbote, 2014. *Rev IC* [Internet]. 2014 [citado 16 de diciembre de 2021]; 5 (2): 173-180. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/329173818_Calidad_del_servicio_de_odontologia_en_el_Centro_Medico_el_Progreso_Chimbote_2014
 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 16 de diciembre de 2021]; 30 (3): 145-152. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v30n3/1019-4355-reh-30-03-145.pdf>
 12. Numpaque A, Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. *Rev. Fac. Med.* [Internet]. 2016 [citado 16 de diciembre de 2021]; 64 (4): 715-720. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfmun/v64n4/0120-0011-rfmun-64-04-00715.pdf>
 13. Reyes S, Fernández I, Paredes S, Legorreta J, Romero N, Moreno M, Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev Cubana Estomatol* [Internet]. 2015 [citado 16 de diciembre de 2021]; 52 (3): 19-28. Disponible en: <http://www.revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/434/204>
 14. Torres G, León R. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. *Rev Estomatol Herediana* [Internet]. 2015 [citado 16 de diciembre de 2021]; 25 (2): 122-132. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4215/421539385005.pdf>
 15. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas* [Internet]. 2019 [citado 9 Mar 2022]; 38 (2): 1-10. Disponible en: <http://www.revibiomedica>

- sld.cu/index.php/ibi/article/view/286
16. Mena V, Lara T, Soliz N. Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. *Revista Publicando* [Internet]. 2017 [citado 9 Mar 2022]; 11 (2): 218-237. Disponible en: https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/561/pdf_383
 17. INEC. CENSO DE POBLACION Y VIVIENDA 2010. CONAGOPARE Azuay [Internet]. 2010 [citado 16 de diciembre de 2021]; 1: 1. Disponible en: <https://conagopareazuay.gob.ec/w30/poblacion-de-las-parroquias-del-azuay/>
 18. Espinosa V, Acuña C, De la Torre D, Tambini G. La reforma en salud del Ecuador. *Rev Panam Salud Publica*. [Internet]. 2017 [citado 16 de diciembre de 2021]; 41: 1-3. Disponible en: <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34061/v41a962017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 19. Molina A. Funcionamiento y gobernanza del Sistema Nacional de Salud del Ecuador, Íconos. *Revista de Ciencias Sociales* [Internet]. 2019 [citado 16 de diciembre de 2021]; 63: 185-205. Disponible en: <https://revistas.flacsoandes.edu.ec/iconos/article/view/3070/2519>
 20. Masson M, Simancas D, Viteri A. Salud oral en el Ecuador. Perspectiva desde la salud pública y la bioética. *PFR* [Internet]. 2019 [citado 16 de diciembre de 2021]; 4 (3): 24-27. Disponible en: <https://practicafamiliarrural.org/index.php/pfr/article/view/121/149>
 21. Parise J, Zambrano P, Viteri A, Armas A. Estado de la salud bucal en el Ecuador, Odontol Sanmarquina [Internet]. 2020 [citado 16 de diciembre de 2021]; 23 (3): 327-331. Disponible en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/odont/article/view/18133/15169>
 22. Ozretić Đ, Škare V, Čerfalvi V, Benceković Ž, Komarac T. Assessment of the Quality of Public Hospital Healthcare Services by using SERVQUAL. *Acta Clin Croat*. [Internet]. 2020 [citado 16 de diciembre de 2021]; 59 (2): 285-293. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7808225/>
 23. Fourneyron E, Wittwer J, Rachid L. Groupe de recherche Eva TSN. Réalités et défis pour l'organisation du système de santé de premier recours [Health information technology: current use and challenges for primary healthcare services]. *Med Sci (Paris)* [Internet]. 2018 [citado 16 de diciembre de 2021]; 34 (6-7): 581-586. Disponible en: <https://www.medecinesciences.org/articles/medsci/pdf/2018/07/msc180115.pdf>
 24. Zhang J, Peng X, Liu C, Chen Y, Zhang H, Iwaloye O. Public satisfaction with the healthcare system in China during 2013-2015: a cross-sectional survey of the associated factors. *BMJ Open* [Internet]. 2020 [citado 16 de diciembre de 2021]; 10 (5): 1-14. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7259843/pdf/bmjopen-2019-034414.pdf>
 25. Orozco F, Guaygua S, López Villacis D, Muñoz F, Urquía M. Vinculación de datos administrativos y su utilidad en salud pública: el caso de Ecuador [Administrative data linkage and its usefulness in public health: the case of Ecuador] / Vinculação de dados administrativos e sua utilização em saúde pública: o caso do Equador. *Rev Panam Salud Publica*. [Internet]. 2021 [citado 16 de diciembre de 2021]; 45: 1-6. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7905735/pdf/rpsp-45-e9.pdf>
 26. 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]. 2021 [citado 16 de diciembre de 2021]; 15 (6): 430-436. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6243813/pdf/DRJ-15-430.pdf>
 27. Riaz A, Sughra U. Measurement of Service Quality Gaps in Dental Services using SERVQUAL in Public Hospitals of Rawalpindi. *Pak J Med Sci*. [Internet]. 2021 [citado 16 de diciembre de 2021]; 37 (3): 751-756. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8155402/pdf/PJMS-37-751.pdf>
 28. Amorim L, Senna M, Alencar G, Rodrigues L, de Paula J, Ferreira R. User satisfaction with public oral health services in the Brazilian Unified Health System. *BMC Oral Health*. [Internet].

- 2019 [citado 16 de diciembre de 2021]; 19 (1): 1-9. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6593529/pdf/12903_2019_Article_803.pdf
29. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *Int J Environ Res Public Health*. [Internet]. 2021 [citado 16 de diciembre de 2021]; 18 (20): 1-10. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8535625/pdf/ijerph-18-10758.pdf>
30. Economou C, Kaitelidou D, Karanikolos M, Maresso A. Greece: Health System Review. *Health Syst Transit*. [Internet]. 2017 [citado 16 de diciembre de 2021]; 19 (5): 1-166. Disponible en: https://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0006/373695/hit-greece-eng.pdf
31. Bombard Y, Baker G, Orlando E, Fancott C, Bhatia P, Casalino S, Onate K, Denis J, Pomey M. Engaging patients to improve quality of care: a systematic review. *Implement Sci*. [Internet]. 2018 [citado 16 de diciembre de 2021]; 13 (1): 1-22. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6060529/pdf/13012_2018_Article_784.pdf
32. Lundin C, Hadziabdic E, Hjelm K. Language interpretation conditions and boundaries in multilingual and multicultural emergency healthcare. *BMC Int Health Hum Rights*. [Internet]. 2018 [citado 16 de diciembre de 2021]; 18 (1): 1-14. Disponible en: https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5987383/pdf/12914_2018_Article_157.pdf
33. Valls M, Ramírez A, Grasso M. Health Investment Management and Healthcare Quality in the Public System: A Gender Perspective. *Int J Environ Res Public Health*. [Internet]. 2021 [citado 16 de diciembre de 2021]; 18 (5): 1-24. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7967670/pdf/ijerph-18-02304.pdf>
34. Chang C. Evolución del sistema de salud de Ecuador: Buenas prácticas y desafíos en su construcción en la última década 2005-2014. *An. Fac. med.* [Internet]. 2017 [citado 16 de diciembre de 2021]; 78 (4): 452-460. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v78n4/a15v78n4.pdf>
35. Cabezas B. EL ESTADO DE SALUD ORAL EN EL ECUADOR. *Oactiva* [Internet]. 2018 [citado 16 de diciembre de 2021]; 1 (3): 65-70. Disponible en: <https://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/215/300>
36. 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 15 de agosto de 2022]; 30 (1): 1-10. Disponible en: <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/download/28015/29269/84071>
37. Sitaraman P, Shanmugasundaram K, Muthukrishnan A. Assessment of service quality in special care dentistry department using SERVQUAL model. *J Indian Acad Oral Med Radiol* [Internet]. 2020 [citado 15 de agosto de 2022]; 32: 209-215. Disponible en: https://www.jiaomr.in/temp/JIndianAcadOralMedRadiol323209-8560952_234649.pdf

Recibido: 19 junio 2023

Aceptado: 30 agosto 2023

