



Efectividad de la gestión pública y calidad de servicio de programas preventivos de salud bucal: Una revisión sistemática

Autor

John Carlos Capcha Córdor

<https://orcid.org/0000-0001-9873-2477>

jcapchaco@ucvvirtual.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo

Lima-Perú

Asesor

Dra. Mendez Ilizarbe Gliria Susana

master10ucv@gmail.com

gsusanami@ucvvirtual.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0001-9919-2003>

Universidad Cesar Vallejo

Lima-Perú

Co-autor

Carmen Pilar Flores Yallico

<https://orcid.org/0000-0001-5085-3392>

cfloresya@ucvvirtual.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo

Lima-Perú

Co-autor

Genma Lucila Flores Yallico

<https://orcid.org/0000-0002-0133-5588>

gfloresya74@ucvvirtual.edu.pe

Universidad Cesar Vallejo

Lima-Perú

Co-autor

Ubillús Farfán, Segundo Williams

<https://orcid.org/0000-0003-2146-8801>

Ingcipwu@gmail.com

Universidad Cesar Vallejo

Lima-Perú

Correspondencia: jcapchaco@ucvvirtual.edu.pe

Artículo recibido 30 noviembre 2022 Aceptado para publicación: 30 diciembre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Capcha Córdor, J. C., Mendez Ilizarbe, D. G. S., Flores Yallico, C. P., Flores Yallico, G. L., & Ubillús Farfán, S. W. (2023). Efectividad de la gestión pública y calidad de servicio de programas preventivos de salud bucal: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 11136-11153.

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4189

RESUMEN

Este estudio tuvo como objetivo realizar una revisión sistemática sobre la efectividad de la gestión pública y la calidad de servicio de programas preventivos de salud bucal. Se planteó un estudio cualitativo, básico y de diseño fenomenológico. La población estuvo compuesta de 4731 artículos publicados en revistas indexadas en diferentes bases de datos como Scopus, PubMed, ProQuest, SciELO, entre otras; y se trabajó con 12 artículos que fueron seleccionados empleando la técnica del análisis documental. Los resultados mostraron que los programas de prevención en salud bucal logran reducir la prevalencia de enfermedades como caries, aplicándolos como programas educativos de hábitos saludables, de técnicas de cepillado y de importancia, elevando el nivel de conocimiento y la salud bucal de los beneficiarios. Además, se evidenció que factores como la falta de medicamentos, de insumos, la infraestructura inadecuada y el salario insuficiente de los trabajadores de salud son factores que inciden en la tangibilidad que termina por definir a la calidad de servicio. Se concluyó que los programas de prevención de la salud bucal son importantes para mejorar la prevalencia de enfermedades bucodentales, y que es necesario fortalecer los estudios relacionados con la calidad de servicio siendo una recomendación para los futuros investigadores.

Palabras clave: *efectividad de la gestión pública; calidad de servicio; programas preventivos de salud bucal.*

Public management effectiveness and service quality of preventive oral health programs: a systematic review

ABSTRACT

The aim of this study was to conduct a systematic review of the effectiveness of public management and service quality of preventive oral health programmes. The study was a qualitative, basic, phenomenological design study. The population consisted of 4731 articles published in journals indexed in different databases such as Scopus, PubMed, ProQuest, SciELO, among others; and 12 articles were selected using the documentary analysis technique. The results showed that oral health prevention programmes manage to reduce the prevalence of diseases such as caries, applying them as educational programmes on healthy habits, brushing techniques and importance, raising the level of knowledge and oral health of the beneficiaries. In addition, it became evident that factors such as the lack of medicines and supplies, inadequate infrastructure and insufficient salaries for health workers are factors that affect the tangibility that ultimately defines the quality of service. It was concluded that oral health prevention programmes are important to improve the prevalence of oral diseases, and that studies related to quality of service need to be strengthened as a recommendation for future researchers.

Keywords: *effectiveness of public management; quality of service; preventive oral health programmes.*

INTRODUCCIÓN

La salud, constituye uno de los derechos imprescindibles de la vida del ser humano (Quijano & Munares, 2016) El estado de salud de la población peruana ha reflejado las transiciones políticas, sociales y económicas a las que se enfrenta el país, y que a pesar de las mejoras en algunos indicadores de salud, sigue habiendo disparidades muy pronunciadas relacionadas con factores como la pobreza, la desigualdad social y el acceso desigual de algunos grupos marginados a los servicios sanitarios (Lazo, 2017).

La situación de la salud bucal en el Perú ha demostrado que aún se tiene mucho que hacer para mejorar esta situación. Un estudio reveló que la prevalencia de caries dental en jóvenes peruanos fue del 98.50% (Aquino & Huamán, 2018); además también se ha hallado evidencia que la desnutrición aguda contribuye al deterioro de la salud bucal, aumentando la presencia de placa bacteriana e inclusive afectaciones periodontales y gingivales, debido a una deficiente higiene bucal y malos hábitos bucales (Vargas et al., 2019). El bajo nivel de conocimiento sobre medidas de prevención también contribuye a tener una salud oral regular. (Guerrero & Tenorio, 2022)

El aumento de la prevalencia de enfermedades motivan el planteamiento de iniciativas que reduzcan estos niveles, las mismas que se deben institucionalizar con miras de garantizar una continuidad en el tiempo y superar inclusive los cambios de los gobiernos (Sacoto et al., 2021). Los sistemas de salud a nivel mundial tienen que ofrecer un acceso universal a los servicios de salud, los mismos que deben ser eficaces, oportunos, seguros, integrados, equitativos, eficientes y centrados en los usuarios (Organización Mundial de la Salud, 2020).

Los estudios de promoción de la salud han ido aumentando durante los últimos años, sin embargo aún esta evidencia es escasa (Álvarez et al., 2022). En el Perú poco se ha investigado acerca de la eficacia de la gestión pública y de la calidad de servicio en programas preventivos promocionales de salud bucal, siendo necesario que se tome en cuenta los puntos clave de estos programas para fortalecerlos, para mejorar la calidad de vida de la población ya que las políticas públicas deben garantizar el bienestar y la satisfacción del ciudadano y población. Por este motivo, se ha formulado el siguiente problema general: ¿Cómo es la efectividad de la gestión pública y la calidad de servicio de programas preventivos de salud bucal?

Este estudio es importante, debido a que busca mejorar las condiciones de salud bucal de la población, al analizar como ha venido impactando las diferentes estrategias o programas de prevención de salud bucal, siendo conveniente porque con los resultados obtenidos se podrán determinar estrategias para contribuir a la disminución de la prevalencia de enfermedades como caries o periodontitis. Tiene relevancia social porque es de interés público que los gobiernos se preocupen por garantizar un estado de bienestar relacionado con la salud en la población, y este estudio ayudaría a mejorar esta situación actual. Los resultados pueden ser utilizados por los futuros investigadores e inclusive por autoridades gubernamentales que deseen instaurar en sus políticas públicas estrategias de cuidado de salud bucal.

Se debe tener en cuenta los diferentes conceptos y definiciones de lo que concierne a gestión pública, calidad de servicio y promoción de la salud.

La gestión pública es un conjunto de procedimientos de acción gubernamental debidamente estructurados con la finalidad de satisfacer necesidades colectivas de la sociedad y garantizarles calidad de vida mediante mecanismos legales y de ejecución, llegándose a definir en muchas oportunidades y de manera simple como políticas públicas (Vegas, 2017). Para lograr el éxito en la gestión pública, es necesario que se tenga en cuenta el ámbito local puesto que la mayoría de problemas sociales surgen desde lo más bajo, además es necesario que se considere la sinceridad y transparencia de las entidades gubernamentales y buscar la modernización, eficacia y eficiencia en la calidad de vida de la población en general. Es por ello, que las entidades gubernamentales deben brindar una buena calidad de servicio a sus ciudadanos.

La calidad de servicio es una variable compleja, de múltiples definiciones según el contexto en el cual se está definiendo. Aún así, la mayoría de estudios coinciden en la definición de que la calidad de servicio es el resultado de un proceso comparativo entre las expectativas del usuario que está adquiriendo el producto o servicio vs el rendimiento que percibe (Shayestehfar & Yazdani, 2019) Esta se relacionada estrechamente con la satisfacción del usuario (Herman, 2022).

Para poder evaluar la calidad de servicio, se recurren a diferentes métodos, encontrándose entre los más populares el Servqual, CIT, Mystery Shopper entre otros (Ingaldi, 2019). De acuerdo al modelo SERVQUAL (Parasuraman et al., 1985), la calidad está dividida en cinco dimensiones: Elementos tangibles, en relación con las instalaciones

físicas, el equipamiento y la apariencia del personal; Fiabilidad: la capacidad de realizar el servicio prometido de forma correcta y precisa; Sensibilidad: la disposición a ayudar a los clientes y prestar un servicio rápido; Seguridad: los conocimientos y la cortesía del personal y su capacidad para transmitir confianza; y Empatía: la atención y el trato personal que los proveedores de servicios prestan a los clientes.

La promoción de la salud se define como el proceso socio político global que planifica una serie de estrategias con miras de modificar las condiciones sociales, ambientales y económicas para promover la salud individual y colectiva (Organización Mundial de la Salud, 1986). En el Perú, la Dirección de Promoción de la Salud es la encargada de identificar, promover y coordinar intervenciones estratégicas para prevenir, controlar y reducir los riesgos y daños relacionados con la salud familiar, escolar, la alimentación y nutrición saludables, la seguridad vial y la cultura del transporte, teniendo en cuenta además los comportamientos que mejoran la salud, los determinantes sociales de la salud y los derechos humanos, el género y los enfoques interculturales en todas las etapas de la vida, y supervisa los resultados de sus actividades en los distintos niveles de gobierno (Ministerio de Salud del Perú, 2022).

Para Aliaga (2003), la promoción de la salud no debe solo centrarse a una atención médica reparativa, sino que debe buscar que la población en general tenga un mayor control sobre su propia salud y mejorarla. Además, es importante diferenciarla de la prevención, siendo esta las estrategias propuestas para disminuir los índices de prevalencia de una enfermedad. La promoción de la salud tiene un rol importante en la sociedad, ya que también busca asegurar que los gobiernos planteen políticas públicas que adopten decisiones saludables considerando influir en todos los factores determinantes de la salud (Gobierno del Perú, s/f).

Los diferentes estudios sobre problemas de salud bucal han demostrado que aún se tiene mucho que hacer para mejorar esta situación. En el Perú, la prevalencia de afectaciones bucales como la caries se relacionan directamente con el nivel de conocimiento sobre la salud bucal (Cayo et al., 2021) e inclusive, investigaciones han evidenciado una relación estrecha de patologías bucales con enfermedades crónicas como la diabetes (Quijano & Cornock, 2018; Mbucalés & Verónica, 2020).

Uno de los estudios realizados en Perú que se destaca es el de Usaqui y Pachas (2014) quienes constataron que los programas basados en un fuerte impulso de los principios

de promoción de la salud van dirigidos a introducir políticas de higiene sanitaria, crear espacios saludables en torno a las escuelas, orientar los servicios de salud preventiva, organizar a las poblaciones, impartir educación sobre salud bucodental, limitar los hidratos de carbono, utilizar dentífricos con flúor y acudir al dentista demostraron cambiar los comportamientos de riesgo. Los mejores resultados en salud bucodental se consiguen mediante la prevención y la promoción.

Quispe y Huiman (2022) realizaron un estudio donde concluyeron que hay poca documentación sobre las políticas públicas para abordar el deterioro de la salud de la población, lo que ha ido agravando esta situación, por lo que es necesario que se desarrollen políticas públicas de salud bucodental basadas en la promoción de los factores de protección y la supresión de los factores de riesgo, teniendo en cuenta los determinantes sociales.

No obstante, la inestabilidad política en el Perú durante los últimos años ha generado que se dificulte la implementación de políticas en salud. Los cambios constantes de presidentes de la República y los cambios de ministros retroceden el crecimiento, por lo que es importante que se recupere la estabilidad del país con gestores capacitados, con liderazgo y un respaldo político que vuelvan a fortalecer la institución (Gozzer et al., 2021). La gestión pública debe buscar la evolución y lograr ser más eficiente, y esto mediante la adaptación de modelos gubernamentales que han tenido mayor impacto, que se basan principalmente en la simplificación administrativa, en la descentralización, en el fortalecimiento de las comunicaciones y son enfocadas en liderazgo (Taype et al., 2022).

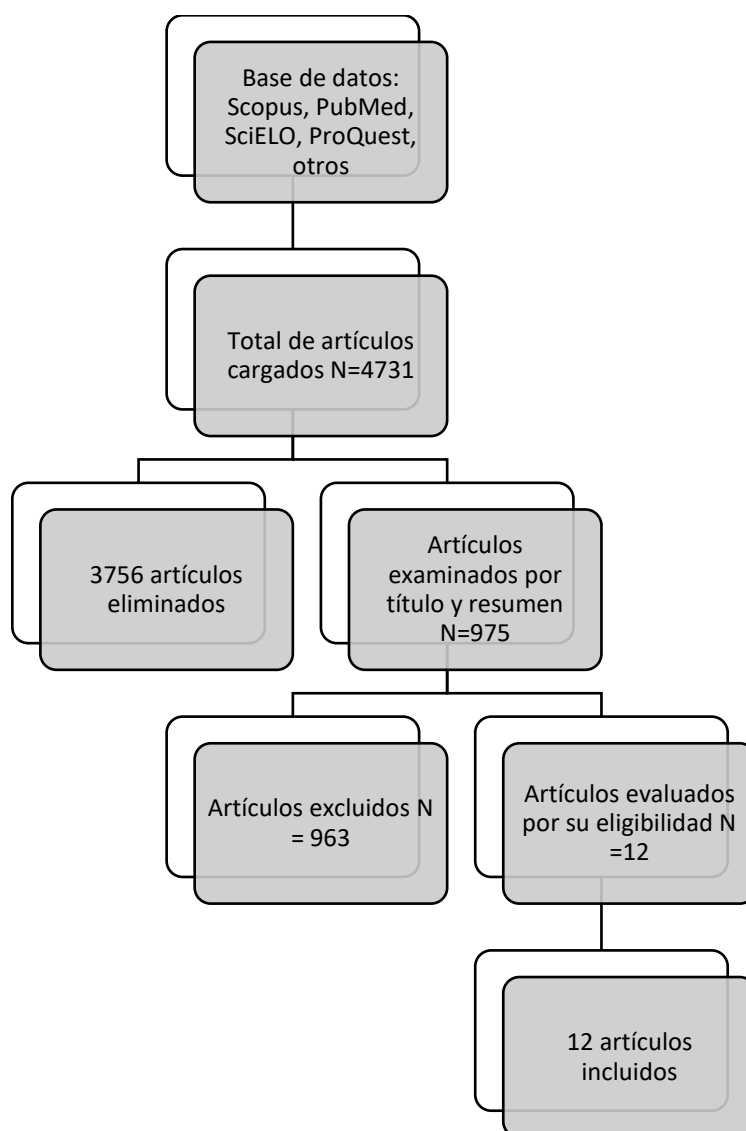
Es por ello, que es importante la investigación en políticas y salud, por lo que se ha invocado a futuros investigadores y profesionales a realizar estudios sobre este tema, empleando bases de datos administrativas, encuestas poblacionales y censos nacionales y otras clases de documentación que permitan hacer estudios cualitativos, documentales o revisiones sistemáticas (Velásquez, 2018). En base a este vacío de conocimiento es que se ha planteado como objetivo general del presente estudio: Realizar una revisión sistemática sobre la efectividad de la gestión pública y la calidad de servicio de programas preventivos de salud bucal.

METODOLOGÍA

Se propuso un estudio de enfoque cualitativo, de tipología básica y de diseño fenomenológico. Es cualitativo porque el procesamiento de la información recolectada en campo es sobre datos no numéricos (Hernandez et al., 2014). Es básico, puesto que se ha centrado en además se ha buscado comprender los hechos observables en los diferentes estudios citados (CONCYTEC, 2021). Es fenomenológico, porque se basó en las experiencias de cada autor que ha realizado los estudios que forman parte del presente, considerando los aportes que dieron (Fuster, 2019).

Figura 1

Muestreo de artículos científicos



La población estuvo compuesta de 4731 artículos publicados en revistas indexadas en diferentes bases de datos como Scopus, PubMed, ProQuest, SciELO, entre otras. La técnica de estudio utilizada fue el análisis documental. Según Carrasco (2019), esta

técnica consiste en una selección cuidadosa de documentos de donde se pueden sacar información necesaria para resolver el objetivo del estudio. De todos los documentos hallados, se descartaron varios de ellos y se trabajó finalmente con un total de 12 artículos que cumplieron con los siguientes criterios de inclusión: tener como máximo 5 años de antigüedad, tener al menos una de las categorías estudiadas relacionadas con la salud bucal. Los términos utilizados para la búsqueda de información fueron “Gestión pública salud bucal”, “promoción salud bucal”, “calidad servicio salud bucal”, “programas preventivos salud bucal”.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

GESTIÓN PÚBLICA EN PROGRAMAS PREVENTIVOS DE SALUD BUCAL

En el Perú, los programas de salud bucal han adoptado un enfoque multidisciplinar para proporcionar educación y apoyo en materia de salud bucodental a padres y niños (Herrera et al., 2021). Un claro ejemplo es el resultado de la implementación de un programa de prevención de salud bucal en niños menores de cinco años, que fue aplicada a los padres de familia elevando el conocimiento en técnicas preventivas de salud bucal lo que también influiría en la reducción de la placa bacteriana en sus hijos, y esto quedó demostrado con la aplicación de un pre test y postest, donde los padres de familia demostraron que antes de la aplicación del programa no tenían conocimiento sobre una adecuada alimentación, sobre el uso de fluor, sobre la importancia de asistir al odontólogo y sobre los hábitos dañinos (Cervantes et al., 2020).

De una manera similar, Cavazos y Gaeta (2021) realizaron una evaluación a padres de familia antes y después de la aplicación de un programa de control de higiene bucal, y lograron que los niños mejoren su comportamiento respecto al cuidado de su salud oral. La aplicación de un programa de higiene oral basado en asesoría dietética y uso de fluor mejoró notablemente la salud bucal de niños pertenecientes a una aldea infantil rural en Puno (Paucar et al., 2022). Incentivar una cultura adecuada de cepillado dental frecuente y extender los servicios sanitarios también ha resultado ser una estrategia efectiva para reducir el riesgo de caries y periodontitis desde edades tempranas (Solis et al., 2019).

En Ecuador se han aplicado programas preventivos de salud bucal considerando como estrategia la fluorización y la aplicación de cloruro de sodio, con la finalidad de reducir la prevalencia de caries en niños y adultos y llegando a demostrar muchas ventajas relacionadas al costo/beneficio y al alcance poblacional pese a existir en muchas zonas

una escasa accesibilidad al agua potable. (Zambrano, 2018). La implementación de un programa audiovisual de técnicas de higiene oral también resultó positivo sobre el nivel de conocimiento, el comportamiento o hábitos de higiene oral de un grupo de estudiantes universitarios de Manabí (Zambrano, 2020). Es importante fortalecer los conocimientos sobre salud oral, ya que se ha demostrado que los escolares con un buen nivel de conocimiento tienen una mejor salud bucal (Tobar et al., 2021).

En México hubo efectividad del Programa de Salud Bucal en estudiantes de nivel primario; esto se demostró en un estudio que trabajó con dos grupos: Uno de trabajo y otro de control. Se hizo un diagnóstico de la condición oral de todos los estudiantes, para determinar índice de caries, piezas dentales perdidas u obturadas de manera temporal o permanentes, además de verificar el índice periodontal llegando a concluir que el Programa mejoró notablemente la condición de salud bucal de los estudiantes del grupo de trabajo a comparación de los estudiantes del grupo control (Cruz et al., 2018).

CALIDAD DE SERVICIO EN PROGRAMAS PREVENTIVOS DE SALUD BUCAL

Respecto a este apartado, la evidencia científica es muy limitada. Sin embargo, se han detectado algunos factores que afectan sobre la efectividad de los programas preventivos en salud bucal. La manera en la que se ha venido dando la gestión de políticas públicas en salud bucal no ha sido del todo conforme. Factores relacionados a los elementos tangibles, como la inconformidad de los trabajadores con las instalaciones en las que laboran y la falta de materiales, insumos y equipos especializados y de alta tecnología ha causado incomodidad y provoca un rendimiento limitado, además que hubieron quejas al no recibir capacitación en el área a la que pertenecen, y no se encuentran conformes con sus respectivos sueldos (Remuzgo M & Remuzgo S, 2022). De manera similar, Espinoza et al(2020) demostró en su estudio que la falta de medicamentos, de insumos, contar con instalaciones e infraestructura deficiente y los presupuestos bajos son factores que condicionan un bajo rendimiento en los trabajadores, afectando la calidad de servicio.

Como se ha podido observar, los programas preventivos en salud bucal han demostrado ser eficaces para disminuir la prevalencia de diferentes enfermedades, pero estas tienen que ser implementadas teniendo en cuenta las falencias que existen en la población respecto al nivel educativo, a las buenas prácticas de higiene oral, de alimentación, entre otros. Además, es necesario realizar diagnósticos que determinen el grado de las

diferentes enfermedades presentadas, para que en base a estos resultados puedan proponerse estrategias precisas, confiables y efectivas. El estado debe considerar de manera obligatoria y de suma urgencia la implementación de programas preventivos de salud bucal en las escuelas, ya que los buenos hábitos se adquieren desde la infancia, además se debe monitorear a los programas preventivos, esto implica hacer un seguimiento de los resultados que se están obteniendo para determinar si las estrategias tomadas han sido efectivas y están contribuyendo a mejorar la salud oral de la población (Chumpitaz et al., 2019)

Por otro lado, es necesario que se fortalezcan los estudios sobre calidad de servicio de los programas preventivos de salud, siendo este un factor muy importante ya que no solo basta con cumplir los objetivos propuestos en los programas de prevención, sino que hay que brindar todas las condiciones que el personal de salud requiere para poder tener un buen rendimiento. Como se ha visto, los elementos tangibles han traído consigo una serie de quejas de parte del personal de salud, puesto que consideran que la infraestructura, los insumos, medicamentos e inclusive el sueldo no son adecuados para ellos. Falta evaluar más sobre aspectos como la fiabilidad, la sensibilidad, la seguridad y la empatía.

ILUSTRACIONES, TABLAS, FIGURAS.

Tabla 1

Matriz de información sobre gestión pública de programas preventivos de salud bucal

Autor	CLAVE A: Aumento del nivel de conocimiento en higiene oral	CLAVE B: Mejora del comportamiento de cuidado oral	CLAVE C: Mejora de la salud bucal
Cervantes et al (2020)	Antes de la aplicación del programa los padres no tenían conocimiento sobre una adecuada alimentación, sobre el uso de flúor, sobre la importancia de asistir al odontólogo y sobre los hábitos dañinos. Después de la aplicación del programa, el conocimiento en técnicas preventivas de salud bucal se elevó		Los padres de familia al elevar el conocimiento en técnicas preventivas de salud bucal influirían en la reducción de la placa bacteriana en sus hijos
Cavazos y Gaeta (2021)		La aplicación del programa logró que los niños mejoren su comportamiento respecto al cuidado de su salud oral.	

Paucar et al (2022)		La aplicación de un programa mejoró notablemente la salud bucal de niños
Solis et al (2019)		Incentivar una cultura adecuada de cepillado dental frecuente es efectivo para reducir el riesgo de caries y periodontitis desde edades tempranas.
Zambrano, (2018)		La fluorización y la aplicación de cloruro de sodio, reducen la prevalencia de caries en niños y adultos
Zambrano, (2020)	La implementación de un programa audiovisual de técnicas de higiene oral también resultó positiva sobre el nivel de conocimiento y el comportamiento	La implementación de un programa audiovisual de técnicas de higiene oral también resultó positiva sobre el nivel de conocimiento y el comportamiento
Tobar et al (2021)	Los escolares con un buen nivel de conocimiento tienen una mejor salud bucal	Los escolares con un buen nivel de conocimiento tienen una mejor salud bucal
Cruz et al (2018)		El Programa mejoró notablemente la condición de salud bucal de los estudiantes del grupo de trabajo a comparación de los estudiantes del grupo control

Tabla 2

Matriz de información sobre calidad de servicio de programas preventivos de salud bucal

Autor	Elementos tangibles	Fiabilidad	Sensibilidad	Seguridad	Empatía
Remuzgo M y Remuzgo S (2022)	La inconformidad de los trabajadores con las instalaciones en las que laboran y la falta de materiales, insumos y equipos especializados y de alta tecnología				
Espinoza et al (2020)	La falta de medicamentos, de insumos, contar con instalaciones e infraestructura deficiente y los presupuestos bajos son factores que condicionan un bajo rendimiento en los trabajadores				

CONCLUSIONES

Se concluye, que los programas de prevención de la salud bucal son importantes para mejorar la prevalencia de enfermedades bucodentales como la caries o las enfermedades periodontales, por lo que deben ser considerados dentro de la gestión de políticas públicas de manera obligatoria para garantizar que la población tenga una mejor salud. Se debe incentivar la cultura sobre los buenos hábitos de higiene oral tanto en personas mayores como en niños y niñas, ya que se ha demostrado que esta es una estrategia efectiva. Es importante realizar diagnósticos sobre el estado de salud bucal de la población lo que también se le denomina como estudios de prevalencia, y relacionarlos

con factores que generan este deterioro de la salud, identificándolos y planteando estrategias precisas y adecuadas para cada caso en concreto, considerando a su vez el contexto social, demográfico, legal y cultural en donde se aplicarán.

Por otro lado, es importante que los profesionales en salud que participen en estos programas tengan un buen rendimiento laboral, que se logra mediante la correcta implementación de los materiales, insumos y equipos que, a su vez, al tener un ambiente de trabajo agradable los trabajadores estarán satisfechos y podrán brindar un servicio de calidad a sus pacientes, aplicando las dimensiones de la calidad de servicio estudiadas como la fiabilidad, la sensibilidad, la seguridad y la empatía.

Finalmente, la falta de estudios relacionados con la calidad de servicio hace que sea necesario que los futuros investigadores consideren dicha variable en sus estudios, y la relacionen con la efectividad de los programas de prevención de la salud bucal, ya que es necesario mantener estándares de calidad alto para lograr la mayor efectividad en los resultados de los programas que, finalmente, son de gran impacto social ya que se busca garantizar el bienestar de la población.

LISTA DE REFERENCIAS

- Aliaga, E. (2003). *Políticas de Promoción de la Salud en el Perú: Retos y Perspectivas* (ForoSalud y el Observatorio del Derecho a la Salud-CIES (ed.)). http://bvs.minsa.gob.pe/local/GOB/1002_CIES3.pdf
- Álvarez, O. S., Ruíz-Cantero, M. T., Argüelles, M. V., Margolles, M., Cofiño, R., & Álvarez-Dardet, C. (2022). Activos de salud, calidad de vida y morbimortalidad de la población en Asturias. *Global Health Promotion, 29*(3), 207–217. <https://doi.org/10.1177/17579759211073177>
- Aquino Canchari, C. R., & Huamán Castillón, K. M. (2018). Salud bucal en adultos jóvenes peruanos. *Revista OACTIVA UC Cuenca, 3*(3), 1–4. <https://oactiva.ucacue.edu.ec/index.php/oactiva/article/view/265/428>
- Carrasco, S. (2019). *Metodología de la investigación científica* (3ra ed.). Editorial San Marcos.
- Cavazos Arroyo, J., & Gaeta González, M. L. (2021). Intervención educativa para la higiene dental en preescolares de contextos vulnerables: autoeficacia, intención y control percibido por padres e hijos. *Revista Peruana de Investigación en Salud, 5*(3), 201–205. <https://doi.org/10.35839/repis.5.3.895>

- Cayo-Rojas, C. F., Santillán-Espadín, K. del R., Nicho-Valladares, M. K., Ladera-Castañeda, M. I., Aliaga-Mariñas, A. S., & Cervantes-Ganoza, L. A. (2021). Knowledge about bucal health, salivary PH, body mass index and its relationship with dental caries in preschool children. *Revista de la Facultad de Medicina*, 69(4), e88709. <https://doi.org/10.15446/revfacmed.v69n4.88709>
- Cervantes, S., Sucari, W., & Padilla, T. (2020). Programa educativo sobre prevención en salud bucal en niños menores de cinco años. *Revista Innova Educación*, 2(2), 318–329. <https://doi.org/10.35622/j.rie.2020.02.006>
- Chumpitaz-Durand, R., Vidal-Mosquera, A., & Aguilar-Villanueva, C. (2019). Effectiveness of bucal health programs according to their levels of prevention, applied in educational institutions in Chiclayo and Pimentel, Peru. *Journal of Bucal Research*, 8(2), 122–130. <https://doi.org/10.17126/jor.v8i2.785>
- CONCYTEC. (2021). *Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica - Reglamento RENACYT*. <http://resoluciones.concytec.gob.pe/subidos/sintesis/RP-090-2021-CONCYTEC-P.pdf>
- Cruz Martínez, R. M., Saucedo Campos, G. A., Ponce Rosas, E. R., & Pedraza Avilés, A. G. (2018). Aplicación de un programa preventivo de salud bucal en escuelas primarias mexicanas. *Revista Cubana de Estomatología*, 55(2). <https://revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/1276/417>
- Espinoza, E., Gil, W., & Agurto, E. (2020). Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Revista Cubana de Investigación Pública*, 46(4), 1–15. <https://revsaludpublica.sld.cu/index.php/spu/article/view/2146>
- Espinoza Usaqui, E. M., & Pachas Barrionuevo, F. de M. (2014). Programas preventivos promocionales de salud bucal en el Perú. *Revista Estomatológica Herediana*, 23(2), 101. <https://doi.org/10.20453/reh.v23i2.37>
- Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. *Propósitos y Representaciones*, 7(1), 201. <https://doi.org/10.20511/pyr2019.v7n1.267>
- Gobierno del Perú. (s/f). *Modelo de abordaje de promoción de la salud en el Perú*. http://bvs.minsa.gob.pe/local/promocion/203_prom30.pdf

- Gozzer, E., Canchihuamán, F., Chalco, V., Huari, G., Cisneros-Dionisio, A., Quispe, W., & Espinoza, R. (2021). Duración de la gestión ministerial y logros en salud en el Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 38(2), 326–336. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2021.382.6721>
- Guerrero Panty, S. J., & Tenorio Cahuana, Y. M. (2022). Nivel de conocimiento de medidas preventivas en la salud bucal de gestantes adolescentes. *Revista Odontológica Basadrina*, 6(1), 13–20. <https://doi.org/10.33326/26644649.2022.6.1.1264>
- Herman, H. (2022). Impact of Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study in Educational Institutions. *ADPEBI International Journal of Business and Social Science*, 2(1), 39–45. <https://doi.org/10.54099/aijbs.v2i1.104>
- Hernandez, R., Fernandez, R., & Baptista, C. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a ed.). McGraw Hill.
- Herrera Rojas, N., Vega Ganoza, E., & Díaz Pizan, M. (2021). Programas de Salud bucal en la Primera Infancia en Perú. *Revista De Odontopediatría Latinoamericana*, 11(1). <https://revistaodontopediatria.org/index.php/alop/article/view/480>
- Ingaldi, M. K. (2019). Service quality management -preliminary results of survey for customers. *Independent Journal of Management & production*, 10(6), 2046–2059. <https://doi.org/10.14807/ijmp.v10i6.945>
- Lazo Meneses, G. A. (2017). Problemática actual en salud bucal en el Perú. *SCIENTIARVM*, 3(2), 55–58. <https://doi.org/10.26696/sci.epg.0060>
- Ministerio de Salud del Perú. (2022). *Dirección de Promoción de la Salud*. <https://www.gob.pe/22263-ministerio-de-salud-direccion-de-promocion-de-la-salud>
- Mbucales, J., & Verónica, L. (2020). Diabetes mellitus y enfermedades odontológicas en un establecimiento del primer nivel de la Región Callao. *Peruvian Journal of Health Care and Global Health*, 4(2). <http://revista.uch.edu.pe/index.php/hgh/article/view/57>
- Organización Mundial de la Salud. (1986). *Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud*. <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/Carta-de-ottawa-para-la-apromocion-de-la-salud-1986-SP.pdf>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Servicios sanitarios de calidad*. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- Paucar Pancca, M., Mamani Cori, V., Molina Chicata, M., Padilla Cáceres, T., Acero Condori, L., & Quispe Maquera, N. (2022). *Efecto de programas de salud bucal en infantes de zonas rurales*. Instituto Universitario de Investigación Inudi Perú. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.058>
- Quijano-Caballero, O., & Munares-García, O. (2016). Protección de derechos en salud en el Perú: experiencias desde el rol fiscalizador de la Superintendencia Nacional de Salud. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 33(3), 529. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2016.333.2303>
- Quijano, Y., & Cornock, T. (2018). Manifestaciones Bucales En Pacientes Con Diabetes Tipo II En Un Centro De Salud De Atención Primaria. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 21–25. <http://www.elsevier.com/locate/scp>
- Quispe Rojas, C. A., & Huiman Yerrén, R. (2022). Políticas públicas de salud bucal propuestas e instauradas durante la pandemia: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2705–2722. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2047
- Remuzgo Huamán, M., & Remuzgo Huamán, S. E. (2022). Gestión de políticas públicas de salud bucal desde la perspectiva de los operadores y gestores locales en Ate-Vitarte y Santa Anita, 2017. *Horizonte Médico (Lima)*, 22(3), e1975. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n3.06>
- Sacoto, F., Torres, I., & López-Cevallos, D. F. (2021). Sustainability in chronic disease prevention: lessons from the Salud al Paso program in Ecuador. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 45, 1. <https://doi.org/10.26633/RPSP.2021.30>
- Shayestehfar, R., & Yazdani, B. (2019). Bank service quality: A comparison of service quality between BSI branches in Isfahan and Dubai. *The TQM Journal*, 31(1), 28–51. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2018-0052>
- Solis, G., Pesaressi, E., & Mormontoy, W. (2019). Tendencia y factores asociados a la frecuencia de cepillado dental en menores de doce años, Perú 2013-2018. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 562–572. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4888>

- Taype, O., Rodríguez, O., & Reategui, N. (2022). La nueva gestión pública: Retos y perspectivas en tiempos de pandemia de covid-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 2488–2516. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.2038
- Tobar Castillo, E. L., Villamar Páez, C. A., & Torres Ávila, J. A. (2021). Efectividad de la aplicación del programa de salud bucal del seguro social campesino en escolares de la escuela Aurora Estrada del recinto Tres Postes durante el periodo 2018-2019. *RECIMUNDO*, 5(1), 263–285. [https://doi.org/10.26820/recimundo/5.\(1\).enero.2021.263-285](https://doi.org/10.26820/recimundo/5.(1).enero.2021.263-285)
- Vargas-Palomino, K. E., Chipana-Herquinio, C. R., & Arriola-Guillén, L. E. (2019). Condiciones de salud bucal, higiene bucal y estado nutricional en niños que acuden a un establecimiento de salud de la región Huánuco, Perú. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36(4), 653–657. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4891>
- Vegas, H. (2017). Políticas públicas y gobernanza: Articulación para una gestión pública local autónoma. *Polis*, 48(1), 1–15. <http://journals.openedition.org/polis/12661>
- Velásquez, A. (2018). Investigación en políticas y sistemas de salud para la gestión basada en evidencias. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 35(3), 371. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2018.353.3978>
- Zambrano Pincay, M. V. (2018). Programas preventivos de salud bucal: fluoración del agua potable y sal común. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*, 1(2), 25–31. <https://doi.org/10.46296/gt.v1i2.0005>
- Zambrano Pincay, M. V. (2020). Programa audiovisual de técnicas de higiene bucal para la Facultad de Odontología de la ULEAM, Ecuador. *Revista Científica Arbitrada en Investigaciones de la Salud GESTAR*, 3(6), 16–23. <https://doi.org/10.46296/gt.v3i6.0014>