

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN EL CONSULTORIO DE ODONTOLOGÍA DE UN HOSPITAL DE CAJAMARCA, PERÚ 2024. UN ESTUDIO TRANSVERSAL

SATISFACTION LEVEL OF USERS SERVED AT THE DENTAL OFFICE OF A HOSPITAL IN CAJAMARCA, PERU: 2024 - A CROSS-SECTIONAL STUDY

Angel Jhosep Tapia Mantilla^{1*} 
angeltapiamantilla08@gmail.com

RESUMEN

Objetivo: El objetivo del estudio fue establecer el nivel de satisfacción de cada uno de los pacientes atendidos en el consultorio de odontología del Hospital Regional Docente de Cajamarca en el lapso del año 2024. **Materiales y métodos:** Se empleó una metodología cuantitativa, descriptiva y de corte transversal, así como un diseño probabilístico aleatorio simple para escoger la muestra, que contó con 340 participantes. En cuanto a la adquisición de datos, se empleó el instrumento de medición SERVQUAL, modificado para la consulta odontológica. **Resultados:** En relación con la satisfacción de los usuarios atendidos en el servicio odontológico, se encontró un 39,4% de insatisfacción, un 34,4% de complacencia y un 26,2% de satisfacción. **Conclusión:** Los resultados revelaron un notable nivel de insatisfacción, lo que subraya la necesidad de optimizar de manera continua la calidad del servicio para mantener altos niveles de satisfacción.

Palabras clave: satisfacción del paciente, percepción, pacientes, hospitales, cuidado de salud

ABSTRACT

Objective: The objective of the study was to establish the level of satisfaction of each of the patients seen in the dentistry office of the Cajamarca Regional Teaching Hospital during the year 2024. **Materials and methods:** For this purpose, a quantitative, descriptive and cross-sectional methodology was used, and a simple randomized probabilistic design was used to select the sample, with 340 participants. As for data acquisition, the SERVQUAL measurement instrument modified for the dental office was used. **Results:** Regarding the satisfaction of users treated in the dental service, 39.4% were dissatisfied, 34.4% were satisfied, and 26.2% were satisfied. **Conclusion:** The results revealed a significant level of dissatisfaction, reflected at 39.4%, underscoring the need to continuously optimize service quality to maintain high levels of satisfaction.

Keywords: patient satisfaction, perception, patients, hospitals, health services

Artículo recibido: 07/01/2025
Revisado por pares
Artículo aceptado: 09/06/2025
Artículo publicado: 30/09/2025

* Autor corresponsal:
Angel Jhosep Tapia Mantilla
angeltapiamantilla08@gmail.com



©El autor, 2025. Publicado por la
Universidad Científica del Sur (Lima, Perú)

Citar como: Tapia Á. Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en el consultorio de odontología de un Hospital de Cajamarca, Perú 2024. Un estudio transversal. Rev Cient Odontol (Lima). 2025;13(3):e252.
doi: 10.21142/2523-2754-1303-2025-252

¹ Universidad Nacional de Trujillo. Trujillo, Perú.

INTRODUCCIÓN

Todos los seres humanos cuentan con el derecho de recibir atención médica y, al hacer uso de dicho servicio, llevan consigo expectativas con respecto a la experiencia que vivirán en las instituciones y entidades respectivas, sean públicas o privadas. La satisfacción de los usuarios está circunscrita en función de la atención y su calidad, y es importante conocer las necesidades de cada usuario para configurar dicha atención ⁽¹⁾. Por ello, es importante revisar periódicamente el estado de satisfacción de los individuos para detectar puntos de debilidad y, además, espacios de mejora a nivel de organización sociocultural, técnicas de atención, entre otros aspectos esenciales ⁽²⁾.

La OMS, en su momento, indicó que la satisfacción se encuentra vinculada al cuidado de excelencia a los beneficiarios en toda área de los servicios de salud ⁽³⁾, incluyendo la odontología. Esto cobra mayor importancia en regiones como Latinoamérica, donde existen estudios que sitúan los niveles de calidad por debajo de la media del 20% y el 30% en diversas regiones, y en sus respectivas poblaciones ⁽²⁾, lo cual se relaciona con el vínculo entre odontólogo y paciente, y otros factores evaluables ⁽⁴⁾.

La relevancia de este tema tiene que ver con estudios académicos que exploran la conexión entre el mundo subjetivo de los usuarios (percepciones, opiniones, expectativas y, finalmente, la sensación de contenido) y la eficacia del servicio que se recibe en instituciones propias de los distintos sistemas sanitarios ⁽⁵⁻⁹⁾.

En el Perú, se indicó que, en términos generales, el 73,7% de los usuarios de consulta externa se sentían conformes con el servicio brindado; este estudio, sin embargo, no incluyó el servicio de odontología ⁽¹⁰⁾. Otras investigaciones indican que los componentes sobre los cuales suele estudiarse la excelencia en el servicio inciden directamente en la complacencia de cada paciente ⁽¹¹⁾, aunque esto puede variar si la atención atenta contra sus expectativas o la capacidad de respuesta percibida ⁽¹²⁾.

En el contexto de la región Cajamarca, se observa una notoria escasez de estudios orientados a evaluar la satisfacción del usuario externo en los servicios que ofrecen los hospitales públicos. Hasta el momento, no se han

reportado investigaciones que analicen específicamente las percepciones de los pacientes sobre la atención en el área de odontología. Esta falta de evidencia científica justifica la necesidad de desarrollar el presente estudio, el cual se plantea como una contribución pionera que permitirá generar información relevante para mejorar la calidad del servicio odontológico y orientar futuras estrategias de gestión en salud.

En ese sentido, este artículo busca unirse a los esfuerzos de los estudios aludidos anteriormente desde un lugar en específico: el Hospital Regional Docente de Cajamarca (HRDC) nivel II-2, donde la alta demanda de pacientes que buscan atención en la consulta externa odontológica hace necesario un análisis de la situación desde el enfoque del usuario.

MATERIALES Y MÉTODOS

El presente estudio fue aprobado por el Comité de Ética e Investigación del HRDC, mediante Carta N.º 146-2024-GR.CAJ/DRS/HRDC/CDEI.

Este trabajo fue de tipología cuantitativa, dado que se obtuvieron y analizaron resultados expresados de manera numérica para analizar los fenómenos abordados y obtener conclusiones sólidas y objetivas. Fue, además, un estudio transversal por cuanto el acopio de información se realizó en un determinado tiempo en la consulta.

Diseño de estudio y muestra

La muestra fue escogida mediante un diseño probabilístico aleatorio simple y se calculó un total de 340 personas mediante fórmula para poblaciones finitas.

En la fórmula, se tomó en cuenta para el valor de n los 2944 pacientes asegurados, mayores de edad, que recibieron atención en 2023, en el consultorio de odontología del HRDC.

$$n = \frac{NZ^2 PQ}{d^2 (N - 1) + Z^2 PQ}$$

$$n = \frac{(2944) (1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 (2944 - 1) + (1.96)^2 (0.5) (0.5)}$$

$n = 340$ participantes

Instrumento

Para la recolección de datos, se usó el instrumento de medición SERVQUAL ⁽¹⁰⁾, modificado para la consulta odontológica, y cuya validez fue confirmada mediante juicio de expertos.

El instrumento de medición utilizado en este estudio evalúa cinco dimensiones fundamentales: confiabilidad, capacidad resolutive, bioseguridad, empatía y elementos tangibles. Está estructurado en dos cuestionarios compuestos por 22 ítems cada uno. El primero de ellos se orienta a la medición de las **expectativas** del usuario en relación con el servicio que va a recibir, mientras que el segundo se enfoca en las **percepciones**, es decir, en la experiencia real proporcionada. Ambos instrumentos emplean una escala de valoración de 7 puntos, la cual se categoriza en tres niveles: satisfacción (puntuaciones de 6 y 7), complacencia (puntuaciones de 4 y 5) e insatisfacción (puntuaciones de 1 a 3).

Se obtiene el nivel de satisfacción del cuestionario de percepciones, ya que evalúa el servicio brindado.

Análisis estadístico

Los datos recogidos fueron ingresados en una hoja de Excel y, posteriormente, fueron transferidos al programa SPSSv.26. Finalmente, fueron presentados de manera clara mediante tablas.

RESULTADOS

Se contó con la participaron de 340 usuarios mayores de edad, atendidos en el consultorio de odontología del HRDC.

En la tabla 1 se presentan los resultados de la satisfacción en usuarios que evalúan la atención general en el consultorio odontológico, donde el 39,4% de los usuarios manifestó insatisfacción en sus percepciones, lo cual representa el nivel más alto de insatisfacción reportado.

En las tablas siguientes se presentan los resultados con base en las dimensiones del instrumento.

En la tabla 2 se hace referencia a las expectativas de los usuarios en la dimensión de confiabilidad, donde hay un nivel de complacencia con un 40,3% en percepciones. En cuanto a la tabla 3, expone los resultados acerca de la capacidad resolutive, con un 46,2% que evidenció complacencia en las percepciones. La tabla 4, que contiene los resultados referentes a la bioseguridad, demuestra satisfacción, con un 49,4% en percepciones. Con relación a la tabla 5, referente a la empatía, se observan niveles de complacencia con un 52,9% en percepciones. Finalmente, en la tabla 6, la cual aborda los resultados de los elementos tangibles, se evidencia insatisfacción con un 37,6% en percepciones.

Tabla 1. Satisfacción de usuarios en consultorio odontológico del HRDC

Niveles	Expectativas		Percepciones		P
	n	%	n	%	
Satisfacción	104	30,6%	89	26,2%	0,001
Complacencia	114	33,5%	117	34,4%	
Insatisfacción	122	35,9%	134	39,4%	
Total	340	100,0%	340	100,0%	

Tabla 2. Satisfacción de usuarios, con respecto a la confiabilidad

Niveles	Expectativas		Percepciones		P
	n	%	n	%	
Satisfacción	119	35,0%	118	34,7%	0,028
Complacencia	124	36,5%	137	40,3%	
Insatisfacción	97	28,5%	85	25,0%	
Total	340	100,0%	340	100,0%	

Tabla 3. Satisfacción de usuarios, con relación a la capacidad resolutive

Niveles	Expectativas		Percepciones		P
	n	%	n	%	
Satisfacción	147	43,2%	111	32,6%	0,037
Complacencia	84	24,7%	157	46,2%	
Insatisfacción	109	32,1%	72	21,2%	
Total	340	100,0%	340	100,0%	

Tabla 4. Satisfacción de usuarios, frente a bioseguridad

Niveles	Expectativas		Percepciones		P
	n	%	n	%	
Satisfacción	213	62,6%	168	49,4%	>0,001
Complacencia	69	20,3%	92	27,1%	
Insatisfacción	58	17,1%	80	23,5%	
Total	340	100%	340	100%	

Tabla 5. Satisfacción de usuarios, referente a la empatía

Niveles	Expectativas		Percepciones		P
	n	%	n	%	
Satisfacción	131	38,5%	86	25,3%	0,001
Complacencia	127	37,4%	180	52,9%	
Insatisfacción	82	24,1%	74	21,8%	
Total	340	100%	340	100%	

Tabla 6. Satisfacción de usuarios con relación a elementos tangibles

Niveles	Expectativas		Percepciones		P
	n	%	n	%	
Satisfacción	91	26,8%	88	25,9%	0,001
Complacencia	118	34,7%	124	36,5%	
Insatisfacción	131	38,5%	128	37,6%	
Total	340	100%	340	100%	

DISCUSIÓN

El presente estudio consistió en determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el consultorio odontológico. Los hallazgos indican que las diferencias entre los porcentajes son significativamente relevantes, lo que muestra un nivel de insatisfacción en el usuario.

En ese sentido, los resultados se relacionan con lo reportado por Guevara en el HRDC, donde reveló que el 61,85% de los pacientes manifestaron insatisfacción con la calidad de los servicios recibidos, utilizando el instrumento SERVQUAL⁽¹³⁾. De manera complementaria, Bustamante y Gálvez, en su estudio efectuado en el mismo establecimiento hospitalario en Cajamarca, identificaron que el 46% de los usuarios expresaron descontento respecto de la atención recibida⁽¹⁴⁾. Asimismo, Palmieri, en su tratado, desarrollado con pacientes odontológicos de Córdoba (Argentina), reveló un alto nivel de insatisfacción del 86%⁽¹⁵⁾.

Por el contrario, estos resultados difieren de lo reportado por Aguilar, en Loja (Ecuador), donde el 49,73% de los pacientes manifestó satisfacción con el servicio recibido⁽¹⁶⁾. De igual modo, Becerra, en un centro de salud de Cajamarca, evidenció niveles generales de satisfacción; esto puede deberse a las variaciones en los enfoques metodológicos y las muestras examinadas⁽¹⁷⁾.

En cuanto a la dimensión de confiabilidad, los resultados coinciden con Gonzales, Álvarez y Chaparro, quienes en Ixtlahuaca, México, identificaron falencias en esta dimensión tras la aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la percepción de calidad en los servicios odontológicos. Se identificaron debilidades específicas en esta dimensión, lo cual indica que es necesario mejorar este aspecto para optimar la experiencia del usuario⁽¹⁸⁾. Por otro lado, no coinciden los hallazgos del estudio con Baltazar, en Cerro de Pasco, que reportó una insatisfacción aun mayor⁽¹⁹⁾; mientras que Montoya, en Medellín, llegó a resultados discrepantes al descubrir una alta satisfacción en la confianza depositada en los servicios dentales, lo que contribuye positivamente a la salud bucal del paciente⁽²⁰⁾.

Respecto de la capacidad resolutoria del servicio, presenta similitudes con el trabajo de Mazzeo *et al.*, en La Plata (Argentina), quienes revelaron un nivel considerable de satisfacción⁽²¹⁾. En consonancia, Condezo y Caldas, en Lima, también identificaron un 68,92% de satisfacción⁽²²⁾. No obstante, lo encontrado en este trabajo se ubica por debajo de lo hallado por Leveau y Merino en Iquitos, con un 83,5%⁽²³⁾, y por Bustamante y Cabrera en Cuenca (Ecuador), donde el 93,5% de los usuarios indicaron satisfacción⁽²⁴⁾. Estas discrepancias pueden atribuirse a factores contextuales propios de cada institución de salud.

En lo que respecta a la bioseguridad, los resultados guardan similitud con los de Enciso y Lizarbe en Chiclayo, quienes hallaron que el 42% de los usuarios experimentaban satisfacción⁽²⁵⁾. En contraste, Espino, en Chasquipampa, no encontró variaciones sustanciales entre expectativas y satisfacción⁽²⁶⁾. Por otro lado, Rodríguez, en Recuay, expresó que la insatisfacción en bioseguridad se relacionaba con la ausencia de mejoras sustanciales⁽²⁷⁾.

Con relación a la empatía, los resultados concuerdan con los de Sharka *et al.*, en Taiwán, donde se identificaron deficiencias en comunicación y empatía del personal odontológico, lo cual sugiere la necesidad de fortalecer las competencias interpersonales para mejorar la confianza y la satisfacción del paciente ⁽²⁸⁾. Por el contrario, Wong, en Chiclayo, reportó una percepción elevada de empatía, lo que contrasta con los resultados obtenidos en este análisis ⁽²⁹⁾.

Finalmente, en cuanto a los elementos tangibles, los resultados difieren con los obtenidos por Iza *et al.*, en Ecuador, donde encontraron altos niveles de satisfacción, a pesar de requerirse mejoras generales ⁽³⁰⁾. De manera similar, Becerra *et al.*, en Ica, identificaron altos niveles de satisfacción general, incluyendo esta dimensión ⁽³¹⁾. En contraposición, Febres y Mercado, en Huancayo, reportaron una insatisfacción del 57,1% en elementos tangibles ⁽³²⁾.

Entre las fortalezas de este estudio destaca el acceso directo a la población usuaria, lo que permitió aplicar el cuestionario de manera personalizada. Asimismo, la investigación utilizó un instrumento estructurado y validado para la medición del nivel de satisfacción, lo que otorga consistencia a los resultados obtenidos. También resalta la aplicabilidad práctica de los resultados, ya que estos pueden servir como una herramienta de gestión para las autoridades del hospital, al identificar puntos críticos que requieren atención o mejora.

Se encontró como principal limitación el sesgo en el cuestionario llenado por los usuarios que recibieron atención en el consultorio odontológico. Esto implica que las respuestas proporcionadas por los pacientes podrían no representar con precisión la calidad real del servicio ofrecido. Es fundamental que toda institución

implemente procesos de evaluación continua, con el fin de optimizar sus servicios y responder adecuadamente a las necesidades de los usuarios.

Se recomienda establecer mecanismos de comunicación que permitan alinear las expectativas de los pacientes con las condiciones reales del servicio, fomentar la capacitación continua del personal y llevar a cabo evaluaciones periódicas de satisfacción, con el objetivo de perfeccionar los servicios conforme a las necesidades y sugerencias expresadas por los usuarios.

CONCLUSIÓN

Este artículo permitió concluir que los usuarios que recurrieron al HRDC por atención en materia de odontología evidenciaron una notable insatisfacción. Según las dimensiones evaluadas, se obtuvo niveles de complacencia en confiabilidad, capacidad resolutive y empatía; satisfacción en la dimensión de bioseguridad, e insatisfacción en los elementos tangibles. Por tanto, si bien existen áreas con niveles de complacencia o satisfacción, la percepción general aún tiende a la insatisfacción.

Financiamiento: Ninguno.

Conflicto de intereses: No se cuenta con ningún conflicto de intereses.

Contribuciones del autor: Conceptualización, metodología, análisis, preparación del borrador y edición a cargo de Angel Jhosep Tapia Mantilla.

Agradecimientos: Agradecimiento especial a la Dra. Rosa Basauri.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Fabián AC, Podestá LE, Ruiz RA. Quality of care and satisfaction of patients treated at a dental chain. Lima-Peru, 2019-2020. *Horiz Med.* 2022;22(1):15-89. <https://doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02>
2. Infantes FM. Quality of Attention and Satisfaction of out-clinic patients from the Complementary Medicine Center in Hospital III Iquitos - 2016. *Rev Peru Med Integr.* 2017; 2(2):133-9. <https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
3. Castelo WP, Cueva JL, Castelo AF. Patient Satisfaction: What You Need To Know. *Polo del Conoc.* 2022; 7(6):176-98. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4068>
4. Gutiérrez VA, Gil D, Largacha D. Institutional logics of the doctor-patient relationship from the physicians' perception: study from the outpatient consultation area in a first-level institution providing healthcare IPS. *Cuad Adm.* 2024;37. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao37.ildptp>
5. Ganga F, Alarcón N, Pedraja L. Service quality measurement: the case of the Guarantee Court from the city of Puerto Montt - Chile. *Rev Chil Ing.* 2019;27(4):668-81. <https://ingeniare.uta.cl/index.php/inge/article/view/1052>
6. Silador R, Utrera A, Dueñas J, Vargas E. Servqual: model to measure service quality in the hotel industry. Case study. *Rev Ayana.* 2022;3(1):028. <https://doi.org/10.24215/27186717e028>
7. Real RE, Vergara VJ. Satisfaction level of patients discharged from a service of Medical Clinic of Paraguay. *Rev Peru Invest Salud.* 2021;5(2):83-90. <https://doi.org/10.35839/repis.5.2.894>
8. Hernández LL, León CA, Miranda AJ, Hernández LC. User satisfaction and quality of nursing services, Clínica Central Cira García. *Rev Cub Enfer.* 2022;37(4). <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186>
9. Echeverría P, Bravo Y. Quality of Care and its Impact on External User Satisfaction in a Specialty Center in Galapagos. *Rev LATAM.* 2024;5(5):1335-56. <https://doi.org/10.56712/latam.v5i5.2690>
10. Lara JJ, Hermoza RV, Arellano C. Satisfaction of patients to dental care received in a hospital in Lima. *Rev Estomatol Herediana.* 2020;30(3):145-52. <https://doi.org/10.20453/reh.v30i3.3817>
11. Vargas B, Ortega GA, Rojas J. Patient satisfaction level regarding nursing care in the Emergency Department of a national hospital [Trabajo académico]. Lima: Universidad Peruana Cayetano Heredia; 2019. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/6367>
12. García CB. Level of satisfaction and quality of dental care among patients treated at the Flores de Morrope Dental Center, 2021. Pimentel, Perú [Tesis de licenciatura]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2021. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/10954>
13. Guevara L. Satisfaction level of external users with the quality of care in the outpatient clinics of the Cajamarca Regional Teaching Hospital in 2017 [Tesis de grado]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019. https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2638/T016_43757166_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Bustamante L, Gálvez NC. Level of satisfaction of the external user that goes to the pharmacy service, from a hospital of the ministry of health of Cajamarca-Peru. *TZH.* 2017;9(1):1-5. <https://doi.org/10.26495/rtzh179.120701>
15. Palmieri MM, Sánchez M. Assessment of the level of satisfaction of patients attended at supervised professional practice (PPS) of the Dentistry School. UNC. *Rev Fac Odont.* 2020;30(1):26-35. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RevFacOdonto/article/view/28015>
16. Aguilar A. Patient satisfaction level treated in the dental care units of the UNL Dentistry Program during the period April-September 2019 [Tesis de grado]. Loja: Universidad Nacional de Loja; 2021. <https://dspace.unl.edu.ec/handle/123456789/24274>
17. Becerra LE. Relationship between quality of care and patient satisfaction at a health center in Cajamarca, 2023 [Tesis de maestría]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2023. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125932/Becerra_RLE-SD.pdf?sequence=5&isAllowed=y
18. Gonzales A, Álvarez J, Chaparro E. Study of user satisfaction with dental services in the municipality of Ixtlahuaca using the SERVQUAL model, 2023. *RILCO.* 2023;6(58):13-29. <https://doi.org/10.51896/rilcods.v6i58.615>
19. Baltazar S. External user satisfaction level regarding care provided at the dental service of the Acombaba-Tarma health center - January to June 2018 [Tesis de maestría]. Perú: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2020.
20. Montoya JC. User perception of service quality at a dental service provider in Medellín, 2021 [Tesis de grado]. Medellín: Universidad de Antioquía; 2021. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/24347>
21. Mazzeo D, Perdomo I, Tomaghelli E, Silingo M, Papasodaro J, Tomaghelli M. Study of the profile, level of satisfaction and treatments performed in patients who attend the PPS-SEPOI 2019 - 2023 of the UNLP Faculty of Dentistry. *Rep Inst UNLP.* 2023;40-2. <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/163655>
22. Condezo S, Caldas E. Outpatient satisfaction among users attending the pharmacy of a pediatric specialized health facility in 2021. *Investig Innov Clín Quir Pediatr.* 2024;2(2). <https://doi.org/10.59594/iicqp.2024.v2n2.98>
23. Leveau C, Merino J. Satisfaction level of external users of dental services treated in two health facilities, Iquitos-2019 [Tesis de grado]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2019. <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/6346>
24. Bustamante CD, Cabrera GE. Patient satisfaction in dental services using the SERVQUAL model. *ROB.* 2022;6(2):17-24. <https://doi.org/10.33326/26644649.2022.6.2.1573>

25. Enciso R, Lizarbe YJ. Relationship between care quality management indicators and satisfaction of dental users at the I-2 Simbila health facility, Piura 2021 [Tesis de grado]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán. 89p. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9223/Enciso%20Carmen%20Rosa%20Mar%20ada%20%26%20Lizarbe%20Yance%20Joel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Espino R. User satisfaction level regarding the quality of dental care, Chasquipampa Health Center, Network No. 5-South, 2019 [Tesis de licenciatura]. La Paz: Universidad Mayor de San Andrés; 2021. <http://repositorio.umsa.bo/xmlui/handle/123456789/27200>
27. Rodríguez K. Quality of dental care related to patient satisfaction, Hospital Apoyo Recuay – 2022 [Tesis de maestría]. Huaraz: Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2022. <https://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/5554>
28. Sharka R, Lamer S, Majd M, Jameel A. Measuring the impact of dental service quality on revisit intention using an extended SERVQUAL model. *Frontiers*. 2024;5(13):1-10. <https://doi.org/10.3389/froh.2024.1362659>
29. Wong W. External user satisfaction in the dental service of the José Olaya Health Center – Chiclayo [Tesis de maestría]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2020. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48578>
30. Iza AE, Molina CB, Luna DV, Pauta FD. Satisfaction of dental care users at “Lasso public health center”. *RO*. 2023;25(2):14-21. <https://doi.org/10.29166/odontologia.vol26.n2.2023-e5290>
31. Becerra B, Pecho L, Gómez M. External user satisfaction in a primary health care facility during the COVID-19 pandemic. *Rev Méd Panacea*. 2020;9(3):165-70. <https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
32. Febres R, Mercado M. Patient satisfaction and quality of care of the internal medicine service of hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev Fac Med Hum*. 2020;20(3). <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>