



**Evaluación de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la
Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador en el año 2017**

Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 120-134. ISSN 1390-9304

**Evaluación de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la Clínica
Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador en el año 2017**

**Tatiana de Lourdes Lara Núñez¹, Vanessa Mariela Mena López², Nancy Amelia
Solíz Aguayo³**

- 1. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Económicas,
tllara@uce.edu.ec**
- 2. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Económicas,
vmmena@uce.edu.ec**
- 3. Universidad Central del Ecuador, Facultad de Ciencias Económicas,
nasoliz@uce.edu.ec**

RESUMEN

La Clínica Veterinaria de la UCE no cuenta con un indicador que evalúe la satisfacción del servicio brindado, razón por la cual el presente trabajo de investigación de corte práctico, que sigue un enfoque cuantitativo y de tipo descriptivo, transversal, permite determinar el nivel de satisfacción de los servicios que se ofrecen. Se utilizó como instrumento una encuesta estructurada específicamente para evaluar la satisfacción del usuario o cliente con las dimensiones: tiempos de espera, interacción con el personal de admisión, confort del hospital, percepción en tiempo de atención, comunicación interpersonal con el médico en consulta general, de especialidades, hospitalización, cirugía, emergencias, servicios auxiliares, como son: laboratorio clínico, e imagenología y satisfacción global, la muestra fue tomada de la población de usuarios que acuden a la Clínica, a partir del análisis estadístico y resultado de la interacción entre todas las dimensiones, se estableció la calificación media que es de 8 sobre 10 con una desviación típica de 1.55 y como criterio de satisfacción la valoración de 7 o más puntos, que representa el 88%, resultado que afirma la hipótesis planteada; la experiencia con los servicios de cirugía, consulta de especialidades y consulta general, son los que más aportan al indicador general promedio, los componentes: tiempo de espera de asignación de cita médica, tiempo que transcurre desde la cita hasta la consulta y los servicios de emergencia son los menos valorados lo que permite establecer que es necesario atender la expectativa de los usuarios en la disminución de los tiempos de espera.

Palabras claves: satisfacción cliente, satisfacción usuario, servicios veterinarios



**Evaluation of satisfaction to the users of the services provided by the Veterinary
Clinic of the Central University of Ecuador in the year 2017**

ABSTRACT

The Veterinary Clinic of the UCE does not have an indicator that supports, the result of the service provided, therefore this investigation of practical form, it's an approach quantitative of transversal descriptive which enables measure the level the result of the service offered. A survey instrument was used structure to evaluate users satisfaction, with the dimensions: timeouts, interaction with staff hospital comfort, perception in time of attention, interpersonal communication with the doctor in consultation of specialities, hospitalization, surgery, emergencies, auxiliary services: clinical laboratory, imaging and overall satisfaction, the sample was taken of the user population that go to the clinic, as a result of statistical analysis of the interaction between all dimensions, the average score of 8 out of 10 was established with a typical deviation of 1.55 and as criterion of satisfaction of valuation of 7 of more points which represents 88%, result that affirms the hypothesis raised; the experience with the surgery services, consultation of specialities and general consultation, are the ones that contribute most of the average general indicator, the components: medical appointment assignment, time from appointment to appointment and emergency services are least valued which allows to establish that is necessary to attend the expectation of users in decreasing waiting times.

Keywords: customer satisfaction, user satisfaction, veterinary services



1. INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto que la Universidad Central del Ecuador forma profesionales con un amplio conocimiento técnico y con calidad académica, son los clientes o usuarios externos quienes realmente validan el ejercicio profesional de los médicos veterinarios que se gradúan en la UCE, con la utilización del servicio, en virtud de que no existe una investigación que mida la satisfacción del servicio que se presta en este importante centro veterinario, se ha realizado este estudio a través del cual, las autoras medimos la satisfacción del cliente como indicador de la calidad del servicio médico veterinario prestado. El indicador es una medida verificable de cambio o resultado, diseñada para contar con un estándar con el cual evaluar, estimar o demostrar su cambio. (Mondragon Pèrez, Angelica Rocio, 2002)

Hoy por hoy la dinámica mundial, la globalización de la economía, el intercambio cultural, obliga a que las organizaciones sin importar al sector económico al que pertenecen sean más competitivas y sostenibles en el mercado. En la lucha por cautivar nichos de mercado, las empresas invierten gran parte de sus recursos en el diseño e implementación de nuevas tecnologías, innovación de productos, cambios de imagen corporativa, ampliación de sus portafolios sea de productos o servicios, y todo ello para poder mantener sus clientes, quienes generan los ingresos operacionales y las mantienen a flote. Por ellos se preocupan, porque las necesidades de sus clientes sean satisfechas o superadas en algunos de los casos. Es importante considerar que el valor percibido, es aquel que el usuario o cliente considera haber obtenido después de haber recibido en este caso la atención y servicio en la Clínica Veterinaria de la UCE, que determinará su grado de satisfacción el mismo que es muy importante para la organización a fin de satisfacer plenamente sus expectativas y necesidades. (Kotler & Armstrong, 2012)

Las relaciones del ser humano con los animalitos generalmente se basaban en la utilidad que se obtenía de ellos, es decir respecto a su producción y que necesidades se satisfacía con respecto a los mismos a fin de obtener una mayor cantidad de productos que mejoren el rendimiento, pero actualmente se da más énfasis a las actividades recreativas y al estudio del comportamiento de los animales en compañía.



El beneficio que aportan los animales a los seres humanos es grande, especialmente en nuestra sociedad, tanto para los niños, adultos solteros, parejas sin hijos, se dice que son los mayores Psicoterapeutas. (Adiestramiento Canino, 2016)

Estudios realizados a nivel mundial han determinado que las personas mayores que tenían animales de compañía tenían mejor bienestar por tener mejor estado físico y estar menos preocupados de sus problemas de salud y una mayor sensación de seguridad en sí mismos. (Gutiérrez, 2016).

En este contexto, es importante resaltar que cada vez con más frecuencia la utilización del servicio médico veterinarios se ha convertido en una necesidad de los usuarios que poseen una o más mascotas, por tal razón es importante analizar la variable de Servicio al Cliente que es una de las ventajas competitivas para todas las organizaciones, en un mercado más dinámico y global. Se afirma, también, que sin Servicio al Cliente no se genera valor agregado, único elemento que asegura la lealtad y permanencia de los clientes con la organización. Sin embargo existe una gran confusión de servicio al cliente con la amabilidad, con la buena atención al cliente, pero no llegan al fondo de lo que realmente significa un servicio generador de valor. Se quedan entonces en los elementos subjetivos del servicio, olvidando los elementos objetivos, que son los generadores realmente de la satisfacción de los clientes. La amabilidad no es suficiente, el cliente quiere algo más real, algo que le provea valor agregado, dentro de lo cual, claro está, hace parte de la amabilidad. (Paz Couso, 2005)

Razón por la cual es necesario empezar y continuar con la evaluación de la satisfacción de los usuarios de la Clínica Veterinaria de la UCE, como indicador de la calidad que evidencien y cumplan las expectativas de sus usuarios.

La Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador es un centro académico en el cual el aprendizaje – servicio es una metodología educativa que combina el currículo académico con el servicio a la comunidad; en donde los internos y los estudiantes de los últimos semestres de la carrera de Medicina Veterinaria desarrollan las destrezas en las diferentes ramas ya sean estas médicas o quirúrgicas al estar en contacto con los pacientes caninos y felinos. (Cadien, 2017)



Evaluación de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador en el año 2017

Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 120-134. ISSN 1390-9304

Dos quirófanos, un laboratorio, farmacia, unidad de cuidados intensivos, área de emergencias, consulta externa y hospitalización son los espacios recientemente renovados en la Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador. Gracias a un convenio con la empresa Purina se pudo renovar el servicio para los usuarios y estudiantes.

La clínica tiene capacidad de atención para 30 pacientes diarios y tres cirugías que se realizan en los quirófanos, recientemente renovados, además se pueden realizar exámenes de laboratorios y rayos x.

Además se realizan otro tipo de consultas especializadas como traumatología, se cuentan con equipos de alta tecnología para el diagnóstico y tratamiento de animales de compañía como monitores de signos vitales, torres de laparoscopia, endoscopia, artroscopia, microscopios, entre otros.

La clínica cuenta con un área de consulta externa, emergencia y procedimientos, así como, una unidad de cuidados intensivos, hospitalización, laboratorio, quirófanos, farmacia y un área de lavandería y esterilización.

En el área de consulta externa, se realiza consulta general, consulta de especialidad para las áreas de oftalmología, odontología, cardiología, neurología, para perros, gatos y mascotas no convencionales.

También se brindan servicios como desparasitación y vacunación, el servicio de eutanasia se aplica cuando el paciente ha recibido un diagnóstico de enfermedad terminal y está respaldado por los exámenes respectivos.

A partir de la atención en consulta se deriva al paciente a los servicios de hospitalización, laboratorio, cirugía y anestesia según el requerimiento y tratamiento.

2. MÉTODOS

La investigación sigue un enfoque cuantitativo ya que la variable satisfacción del usuario es medida a través de una encuesta, el tipo de investigación es no experimental pues no se manipula ninguna variable y de tipo descriptivo, transversal, cuya muestra es tomada de la población de usuarios que acuden al Clínica Veterinaria de la UCE. Se utilizó como instrumento una encuesta estructurada específicamente para esta investigación, las pregunta de la encuesta se valoraron de 0 a 10 (0 significa nada satisfecho y 10 muy



Evaluación de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador en el año 2017

Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 120-134. ISSN 1390-9304

satisfecho). Se analiza el comportamiento del promedio de las calificaciones de percepción y el porcentaje de satisfacción valorada en 7 o más puntos.

La variable general fue la satisfacción del usuario, con las siguientes dimensiones, ver anexo 1:

- Satisfacción en tiempos de espera: espera hasta que se la cita y recibir la consulta
- Satisfacción con el personal de admisión, que da respuesta a los trámites y al trato que recibió del personal
- Satisfacción de ambientes y servicios en cuanto a las instalaciones, señalética y limpieza, que da respuesta al confort del hospital.
- Satisfacción en consulta general, de especialidades, hospitalización, cirugía y emergencias: tiempo de atención, comunicación interpersonal con el médico, que da respuesta a la experiencia que se tiene a través del contacto previo entre el usuario y el servicio.
- Satisfacción en la atención servicios auxiliares como son: laboratorio clínico, e imagenología
- Satisfacción global

En cada aspecto se calcula un indicador sobre 10, que evalúa cada sección, finalmente un indicador general

Hipótesis planteada: La hipótesis planteada en el presente estudio pretende probar que al menos el 50% de los usuarios se encuentran satisfechos con los servicios que reciben.

Formulación de la Hipótesis.

H₀: $\pi \geq 0.5$ Por lo menos el 50% de pacientes están satisfechos con el servicio que reciben del HDD

H₁: $\pi < 0.5$ Menos del 50% de pacientes manifiestan sentirse satisfechos con el servicio que reciben del HDD.

Población y muestra

La población del presente estudio fueron los usuarios: estudiantes, docentes, empleados, trabajadores de la Universidad Central del Ecuador y público general atendidos en el primer quimestre del año 2017 en los diferentes servicios que da la Clínica Veterinaria..

La muestra fue estratificada con afijación proporcional al número de elementos atendidos en los servicios que da la clínica, la selección de las unidades muestrales se realizó a través de un muestreo aleatorio simple (Polibio, Leslie, & Mitchell, 2006), del total global



Evaluación de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador en el año 2017

Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 120-134. ISSN 1390-9304

de 3560 usuarios atendidos en los últimos meses del año 2016 y primer trimestre del año 2017, se escogió a 152 pacientes, aplicando la fórmula del tamaño de muestra para poblaciones finitas. (Lara Núñez, Mena López, & Soliz Aguayo, 2017)

Tabla 1 . Muestreo estratificado con afijación proporcional

Servicios / Estratos	Población	Muestra
Consulta general	600	26
Consulta de especialidades	100	4
Hospitalización y emergencia	1456	63
Cirugía	85	3
Servicios Auxiliares	1319	56
Total	3560	152

3. RESULTADOS

La clínica veterinaria ha dado atención mayoritariamente a animales caninos en un 74% y felinos en un 22%, minoritariamente a hámster, conejos, canarios y tortugas porcentaje que no supera el 2%.

Son las personas particulares las que mayoritariamente 54% acuden con el animal a recibir el servicio, los estudiantes de la Universidad Central también ocupan en buena parte el servicio en un 44%. Se destaca que los estudiantes ocupan el servicio porque están cerca correspondiente a un 18%, seguido de buena atención el 6%, mientras que los particulares hacen uso del servicio por los precios bajos en un 13%, por estar cerca 12% seguido de buena atención 11%.

Analizando tiempos de espera el 50% de usuarios esperan desde que llegan, hasta tomar la cita 30 minutos, calificación promedio que los usuarios consideran es de 8 sobre 10, mientras que el tiempo que transcurre desde se toma cita hasta ser atendido es de 48 minutos, que califican los usuarios 7 sobre 10, es decir que el tiempo de espera del 50% de usuarios es de aproximadamente 1 hora con 18 minutos.

En lo referente al confort del local, la limpieza es la calificación más alta 8.7 en promedio, la comodidad de la sala de espera se califica en 8.3, mientras que la señalética para orientarse únicamente alcanza un promedio de 7.5



Evaluación de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador en el año 2017

Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 120-134. ISSN 1390-9304

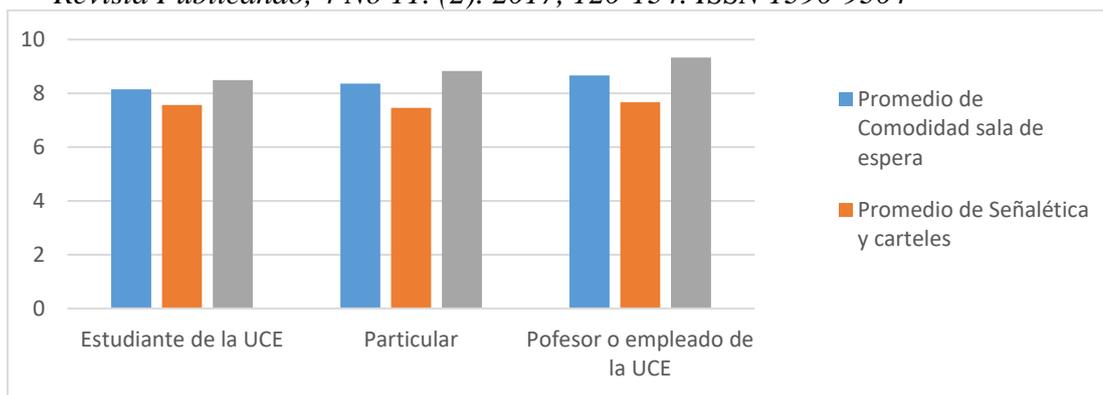


Figura 1. Calificación promedio de los usuarios en el confort del local

Al analizar los trámites y trato de admisión el promedio está sobre los 8 puntos.

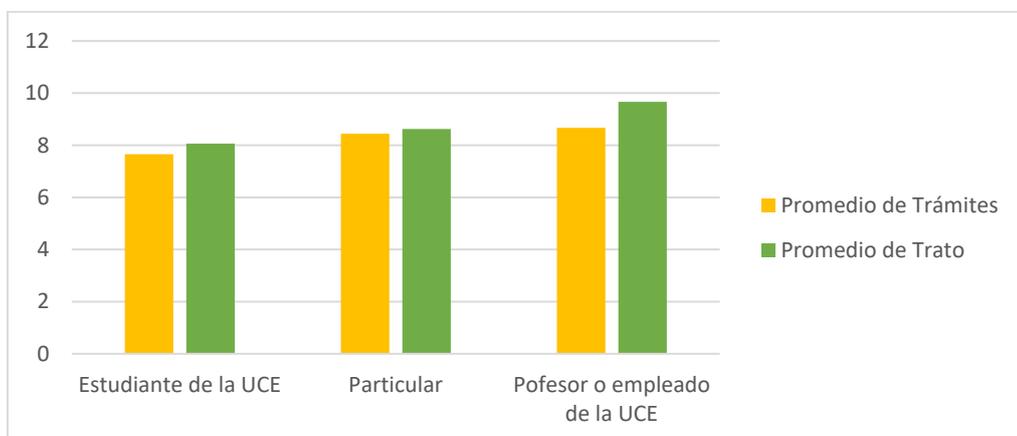


Figura 2. Calificación promedio de los usuarios en al trámite y trato por parte del personal de admisión

En la figura 2, se puede observar que son los empleados o profesores que valoran mayormente la interacción con el personal de admisión, mientras que los estudiantes en menor valor.

Con respecto a los servicios que presta la clínica, los resultados de la encuesta indican que los usuarios de manera mayoritaria ocupan el servicio de consulta general, luego los servicios auxiliares que incluyen imagenología y laboratorio, seguida de emergencias, en igual proporción hospitalización y cirugía, finalmente consulta de especialidades. Es necesario señalar además que por lo general el servicio de emergencia lleva a que el animal sea hospitalizado.



**Evaluación de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la
Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador en el año 2017**

Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 120-134. ISSN 1390-9304

En consulta general y de especialidades lo más valorado por el usuario es la claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas con un promedio de 9 puntos y lo menos valorado es la duración de la consulta 8 puntos en promedio.

En hospitalización la calificación del trato con el personal médico, la información recibida sobre el problema de salud del paciente y la claridad con que le explicaron el tratamiento es de 8 puntos en promedio

El servicio mejor valorado es cirugía, la calificación del trato con el personal médico, la información recibida sobre el problema de salud del paciente y la claridad con que le explicaron el tratamiento es de 9 puntos en promedio.

Mientras que el servicio de emergencias, es el peor valorado con un promedio que no supera el 7.7, ya sea la calificación del trato con el personal médico, la información recibida sobre el problema de salud del paciente y la claridad con que le explicaron el tratamiento.

Los servicios auxiliares que cubren imagenología y laboratorio se califican con 8.5, el trato por parte del personal, en lo referente a la duración de los exámenes el 50% de usuarios manifiesta que duran hasta 20 minutos y la entrega de resultados hasta 10 minutos y este tiempo califican en 8 sobre 10 puntos promedio.

El ítems referente a la satisfacción global de la clínica veterinaria de la UCE es valorada en 8.3 puntos promedio.

Se evaluó la variable satisfacción del usuario con las dimensiones: tiempos de espera, confort de local, trámites, trato y cordialidad, experiencia con el servicio, tiempos de atención; a partir del análisis estadístico de los resultados, realizado mediante la valoración con escala de 0 a 10, se estableció la calificación media que es de 8 sobre 10. Se estableció como criterio de satisfacción la valoración de 7 o más puntos como criterio de satisfacción que representa el 88%, únicamente para el 19.1% de los usuarios resulto ser 100% satisfactorio. Resultado de la interacción entre todas las dimensiones mencionadas, la experiencia con los servicios de cirugía, consulta de especialidades y consulta general, son los que más aportan al indicador general promedio, los componentes: tiempo de espera de asignación de cita médica, tiempo que transcurre desde la cita hasta la consulta y los servicios de emergencia son los menos valorados lo que permite establecer



**Evaluación de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la
Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador en el año 2017**

Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 120-134. ISSN 1390-9304

que la expectativa de los usuarios prioriza la disminución de los tiempos de espera.

Tabla 2. Promedio general de los servicios de la Clínica Veterinaria

INDICADORES	Tiempos de espera hasta la signación de la cita	Tiempo de espera desde la cita hasta ser atendido	Confort del local	Trato y trámites con el personal de admisiones	Consulta general	Consulta de especialidades	Hospitalización	Cirugía	Emergencia	Servicios Auxiliares
Promedio	7,7	7,3	8,2	8,2	8,6	8,7	8,3	8,9	7,7	8
Satisfecho y muy satisfecho	82%	74%	86%	88%	94%	92%	83%	100%	79%	96%
Promedio General	8,15 = 88% de satisfacción									
Desviación estándar	1,55									

Tabla 3. Porcentaje de percepción general

Calificación de satisfacción	Porcentaje
0	0,18%
1	0,18%
2	0,29%
3	0,83%
4	1,24%
5	3,19%
6	6,25%
7	14,51%
8	26,78%
9	27,49%
10	19,06%
Total general	100,00%

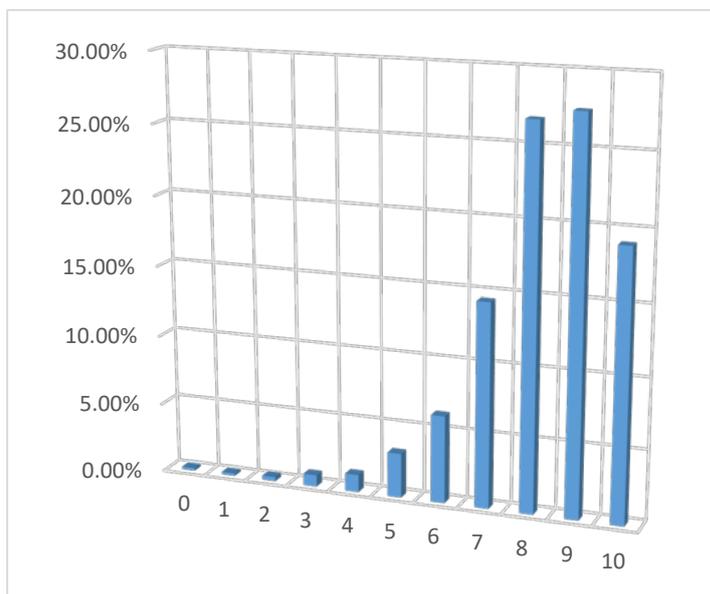


Figura 3. Porcentaje de percepción general

La afirmación planteada de que por lo menos el 50% de usuarios están satisfechos, estadísticamente se acepta con un 95% de confianza, de acuerdo a la evaluación realizada y según el indicadores generales analizados sobre 10 puntos se determina que el 88% de usuarios califican con 7 o más puntos que corresponde a usuarios satisfechos y que en promedio es de 8 puntos sobre 10.

4. CONCLUSIONES

Galán Morera, sostiene que una de las dimensiones de la calidad en la atención en salud, es la oportunidad de la prestación de servicio y esto corresponde a la satisfacción de las necesidades de salud en el momento requerido utilizando los recursos apropiados de acuerdo con las características y severidad de caso. (Galan Morera, 1997).

En la Clínica Veterinaria de la UCE, se evidencia que el 88% de usuarios atendidos, se encuentra satisfecho; de este porcentaje solo el 19.1% de los usuarios resulto ser muy satisfecho, comparando estos resultados con otra investigaciones que se citan a continuación: “La satisfacción del usuarios como indicador de calidad en el servicio médico prestado por una clínica veterinaria de la ciudad de Bogotá año 2008“ el nivel de satisfacción encontrado es del 94% (Miranda Forero, Andrés Santiago;, 2008). estas



**Evaluación de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la
Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador en el año 2017**

Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 120-134. ISSN 1390-9304

diferencias no tan significativa en los resultados encontrados pueden deberse a metodologías diferentes y/o escalas de satisfacción diferentes,

Con respecto al indicador promedio general se tuvo una calificación de 8 sobre 10, con una desviación típica de 1.55, por tanto podemos afirmar que el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Veterinaria de la UCE son aceptables, resultado de la interacción entre todas las dimensiones detalladas anteriormente, sin embargo es necesario señalar que la experiencia con los servicios de cirugía, consulta de especialidades y consulta general, son los que más aportan al indicador general promedio, los componentes: tiempo de espera de asignación de cita médica, tiempo que transcurre desde la cita hasta la consulta y los servicios de emergencia son los menos valorados lo que permite establecer que la expectativa de los usuarios prioriza la disminución de los tiempos de espera, en razón de que el 50% de usuarios esperan para ser atendidos aproximadamente 1 hora con 18 minutos.

En la Clínica Veterinaria de la UCE en el período analizado, ha dado atención mayoritariamente a animales caninos y felinos.

En lo referente al confort del local, la limpieza es la calificación más alta 8.7 en promedio, la comodidad de la sala de espera se califica en 8.3, mientras que la señalética para orientarse únicamente alcanza un promedio de 7.5

En lo referente a ambientes y servicios la limpieza y la comodidad de la sala de espera alcanzan un puntaje superior a 8 puntos mientras que la señalética para orientarse y localización de unidades en la clínica es la menos valorada, siendo una oportunidad para mejorar este aspecto importante que requieren los usuarios.

Es necesario realizar encuestas periódicas sobre la medición de expectativas y satisfacción de los usuarios y combinar los métodos cuantitativos y cualitativos que aporten a la gestión del servicios brindado.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Adiestramiento Canino. (16 de 08 de 2016). *adiestramiento canino.com*. Obtenido de web del perro: <http://w.w.w.adiestramientocanino.com/webdelperro>



**Evaluación de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la
Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador en el año 2017**

Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 120-134. ISSN 1390-9304

Cadien, J. (2017). *Informe de Actividades de la Clínica Veterinaria de la UCE de
Octubre 2016 a febrero 2017*. Quito.

Galan Morera. (1997). *Auditoria en Salud*. Bogota: Editorial Médica Panamericana.

Gutiérrez, J. (21 de julio de 2016). *Adiestramiento Canino.com*. Obtenido de Albergues
y protectores de animales: <http://w.w.w.adiestramiento-canino.com>

Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Fundamentos de Marketing*. Mexico: Mc Graw
Hill.

Lara Núñez, T., Mena López, V., & Soliz Aguayo, N. (2017). Satisfacción de los
usuarios del Hospital del Día de la Universidad Central del Ecuador en la
prestación de los servicios de salud 2015". *Publicando*.

Miranda Forero, Andrés Santiago;. (2008). *La satisfacción del usuario como indicador
de calidad en el servicio médico prestado en una Clínica Veterinaria*. Bogotá:
Universidad de la Salle.

Mondragon Pèrez, Angelica Rocio. (2002). *Què son los Indicadores? Cultura
Estadística y Geográfica*.

Paz Couso, R. (2005). La calidad del servicio al cliente. En C. R. Paz, *La Comunicaciòn
y la calidad del servicio en la atenciòn al cliente* (pág. 150). Inglaterra: Ideas
Propias Editorial.

Polibio, C., Leslie, K., & Mitchell, S. (2006). *Introducción a la investigación por
muestreo* (Séptima ed.). (Cedatos, Ed.) Quito: Ediciones Cedatos.



**Evaluación de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la
Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador en el año 2017**

Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 120-134. ISSN 1390-9304

ANEXO 1

Cuestionario

DATOS GENERALES

Paciente (Clase de animal): _____

Marque con una X su respuesta

Es usted:

- Estudiante de la UCE
 Profesor o empleado de la UCE
 Particular

SERVICIOS EN GENERAL

Porque escogió venir a esta Clínica Veterinaria:

Marque con una X su respuesta/s

- Esta cerca
 Hay buena atención
 Precios bajos

Por favor puntué de 0 a 10 las siguientes preguntas, siendo 10 la respuesta mejor valorada y el 0 la respuesta peor valorada

Tiempos de Espera

1	El tiempo que pasó desde que llegó hasta que le dieron la cita _____ minutos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	El tiempo de espera para la consulta _____ minutos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Confort del Local

1	La comodidad de la sala de espera	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Las señalizaciones y carteles para orientarse en la clínica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Limpieza de la clínica	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Trámites y Trato con el personal

1	Los trámites que tuvo que hacer en Admisión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	El trato por parte del personal de admisión	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO

Qué servicio/s utilizó

- Consulta General Hospitalización Emergencia
 Consulta de Especialidades Cirugía Servicios Auxiliares

Según el servicio utilizado responda las siguientes preguntas

Consulta General

1	El trato por parte del personal médico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	La duración de la consulta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	La información clínica recibida sobre el problema de salud del paciente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Consulta de Especialidades



**Evaluación de satisfacción a los usuarios de los servicios que presta la
Clínica Veterinaria de la Universidad Central del Ecuador en el año 2017**

Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 120-134. ISSN 1390-9304

1	El trato por parte del personal médico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	La duración de la consulta	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	La información clínica recibida sobre el problema del salud del paciente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Hospitalización												
1	El trato por parte del personal médico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	La información clínica recibida sobre el problema del salud del paciente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Cirugía												
1	El trato por parte del personal médico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	La información recibida sobre el problema del salud del paciente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Emergencia												
1	El trato por parte del personal médico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	La información clínica recibida sobre el problema del salud del paciente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Servicios Auxiliares: Imagenología y Laboratorio												
1	El trato por parte del personal médico	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	Duración del o los exámenes _____ minutos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	Tiempo de entrega de resultados _____ minutos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

SATISFACCIÓN GLOBAL

1	En forma general califique los servicios que recibió en esta clínica veterinaria	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	--	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

“Gracias por su colaboración”

Observaciones

Condición de la entrevista

Completa Rechazo

Incompleta Vacía

Nombre del encuestador

--

Fecha de la encuesta

Día	Mes	Año					