



**Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica  
Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

**Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de  
Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

**Vanessa Mena López <sup>1</sup>, Tatiana Lara Núñez <sup>2</sup>, Nancy Soliz Aguayo <sup>3</sup>**

**1 Universidad Central del Ecuador, vmariela-ml@hotmail.com**

**2 Universidad Central del Ecuador, tatilara2001@gmail.com**

**3 Universidad Central del Ecuador, nancysoliz1111@hotmail.com**

**RESUMEN**

En la actualidad la meta de toda organización es lograr la satisfacción del cliente especialmente en el área de la salud, en este caso la salud bucal enfocada a personas de bajos recursos económicos, servicio que es prioritario para lograr su bienestar, por ello debe cumplir con los más altos estándares de calidad, pero en ocasiones no siempre se logra satisfacer los requerimientos de los usuarios, ni asegurar la calidad del servicio.

El objetivo de estudio fue valorar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador, esta investigación ha sido de tipo no experimental con enfoque cuantitativo, descriptivo, transversal y retrospectivo porque se estudiaron hechos después de sucedidos, la variable calidad del servicio se evaluó a través de la satisfacción del usuario sobre el servicio recibido y esperado (Modelo Servqual),

Los resultados revelaron que la calificación promedio general del nivel de satisfacción de los usuarios alcanzó a 4.7 puntos sobre 5 representando el 97%, de los cuales el 17,3% fue satisfactorio y el 79,3% muy satisfactorio, sin embargo existían brechas entre las expectativas del cliente y el servicio recibido en todas las dimensiones analizadas, lo que significa que es necesario tomar decisiones para trabajar en la mejora continua.

**PALABRAS CLAVE:** Satisfacción del Cliente, Calidad, Salud Bucal, expectativas.



**Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica  
Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

**Satisfaction Level Assessment of the Users of the Odontological Clinic of  
Undergraduate at the Central University of Ecuador.**

**ABSTRACT**

At present, the goal of every organization is to achieve customer satisfaction especially in the area of health, in this case oral health focused on people with low economic resources, a service that is a priority to achieve their well-being, therefore must comply with the highest quality standards, but sometimes it is not always possible to satisfy the requirements of the users, nor to ensure the quality of the service.

The objective of this study was to evaluate the level of satisfaction of the users of the Dental Clinic of the Central University of Ecuador, this research has been non-experimental type with a quantitative, descriptive, cross-sectional and retrospective approach because the facts were studied after success, the quality of the service variable was evaluated through the satisfaction of the user about the service received and expected (Model Servqual),

The results showed that the overall average rating of the level of user satisfaction reached 4.7 points out of 5, representing 97%, of which 17.3% was satisfactory and 79.3% very satisfactory, but there were gaps between customer expectations and service received in all dimensions analyzed, which means that it is necessary to make decisions to work on continuous improvement.

**KEY WORDS:** Customer Satisfaction, Quality, Oral Health, expectations.



## **Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

### **1. INTRODUCCION**

La investigación se enmarca dentro del modelo de gestión de Calidad total, hablar de la calidad involucra satisfacer las necesidades de los clientes y la mejora continua, existen dos tipos de calidad: la interna entendida como la manera en que la organización administra la calidad de sus procesos, productos, servicios y la externa involucra la percepción del cliente, consumidor o usuario que tiene respecto del producto o servicio que recibe. (López, 2005).

Para (Thomas, 1995) La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables, es por ello que las organizaciones permanentemente se hallan interesadas en la eficiencia y eficacia de sus procesos y la mejora continua, encaminados a proporcionar bienes y servicios de alta calidad que le diferencia de otras organizaciones logrando competitividad en el mercado, pues para (Chiavenato, 2002) La calidad total, es una filosofía de gestión que supone el involucramiento de todos los miembros de la organización en búsqueda constante de auto superación y perfeccionamiento continuo, por lo tanto un producto o servicio es de calidad cuando satisface las necesidades, expectativas y exigencias de los clientes.

En Ecuador en la Constitución Política (Asamblea, 2008) hace énfasis en los principios de equidad, universalidad, solidaridad, interculturalidad, calidad, eficiencia, eficacia, precaución y bioética en la prestación de los servicios tanto públicos como privados, los cuales deben cumplir estándares e indicadores de calidad orientados a la mejora continua. Bajo esta visión la Clínica Odontológica Pregrado de la Universidad Central del Ecuador (UCE) en pos de cuidar la salud bucal de la población ecuatoriana presta servicios en las clínicas de odontopediatría, cirugía, exodoncia, imagenología y consultas en la clínica integral dentro del campo odontológico, con la participación activa de los estudiantes de la facultad de Odontología como prácticas pre profesionales, cuya finalidad es aplicar los conocimientos teóricos y prácticos recibidos en las aulas de clase en el cuidado dental de los usuarios bajo la supervisión de profesores. Es necesario entonces realizar un estudio que permita valorar el nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador en cuanto a la calidad del servicio que reciben los usuarios, lo cual permitirá tomar decisiones encaminada a la mejora continua.



## **Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

Al realizar una revisión bibliográfica de estudios preliminares sobre la temática de investigación, se ha podido identificar que (Bernuy, 2005) en su estudio “Calidad de atención en la clínica central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos – Perú” ha analizado la calidad de atención percibida por el paciente, utilizando el cuestionario SERVQUAL para la medición de la calidad, encontró un promedio Servqual Global de 1,06 en la que el 97% de los encuestados se encuentran insatisfechos especialmente en los indicadores de confiabilidad y empatía.

(Browne, 1997) Realizaron una investigación en una gran universidad occidental para identificar las fuerzas y debilidades en cuanto a la calidad del servicio en consultorios dentales utilizando Servqual los resultados fueron insatisfactorios en los indicadores de confiabilidad y seguridad mientras que la tangibilidad y empatía dieron un resultado positivo.

En el estudio de (González, 2014) sobre el nivel de satisfacción en la atención odontológica de los usuarios de la clínica de quinto año de la facultad de odontología de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí septiembre 2013 - enero 2014, se concluye que hay necesidad urgente de optimizar el sistema de atención a los usuarios, al igual que el ambiente de trabajo de acuerdo a la percepción de los pacientes externos. En cambio los usuarios internos (docentes y estudiantes) presentaron niveles de insatisfacción por existir fallas administrativas de procedimiento en lo referente al exceso de estudiantes practicantes y la falta de docentes que controlen y supervisen los trabajos.

En la investigación de (Coyago, 2014) sobre la percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario de la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el periodo lectivo septiembre 2013-febrero 2014, en base a la opinión del paciente que acude a la Clínica Integral de 8vo y 9no semestre, se obtuvo un nivel de satisfacción del 76% en relación con la estructura organizacional de la Clínica Integral, considerándose como muy buena. En cuanto al grado de satisfacción con respecto a la confiabilidad y empatía se alcanzó un 81,5%, considerándose la percepción de calidad de la dimensión de procesos como muy bueno. Con relación a los indicadores de capacidad de respuesta y seguridad el 71,5%, percibe como bueno.

En la presente investigación efectuada a los usuarios externos de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador (UCE),



## **Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

en el primer semestre del año 2017, se evidenció que el promedio general del nivel de satisfacción de los usuarios alcanzó el 97% , sin embargo el nivel de calidad de la atención de la clínica en todas sus dimensiones no llega a satisfacer las percepciones del paciente, se encuentra por debajo de la expectativa aunque muy cercano al nivel de satisfacción (calificación cero).

El artículo está dividido en 4 secciones incluidas la introducción. En la segunda sección se da a conocer la metodología utilizada para adquirir la información necesaria para abordar la temática objeto de estudio, en la tercera se muestran los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a los usuarios externos de la Clínica Odontológica de Pregrado de la UCE y en la cuarta se efectúan las conclusiones del trabajo.

### **2. METODOS**

La investigación fue de tipo no experimental con enfoque cuantitativo, de tipo descriptivo transversal y retrospectiva porque se estudiaron hechos después de sucedidos, la variable calidad del servicio se evaluó a través de la satisfacción del usuario sobre el servicio recibido y esperado (Modelo Servqual), considerando factores demográficos y cinco dimensiones que se detalla más adelante, (Tabla 1); medidos a través de una encuesta estructurada para esta investigación (Anexo 1). Se emplearon pruebas previas con el fin de ajustar el cuestionario y aplicarlo una vez validado y finalmente interpretar los resultados.

La muestra fue tomada a una población de usuarios que acuden a la Clínica Odontológica de pregrado de la UCE.

Una de las metodologías más utilizadas para cuantificar la calidad que el cliente recibe del servicio es la metodología SERVQUAL principalmente en tres servicios públicos: educación superior, transporte y salud. Esta metodología fue desarrollada por Zeithaml, Parasuramay y Berry en 1988 para su trabajo “Delivering Quality Service”, el modelo identifica cinco dimensiones básicas que caracterizan a un servicio, los datos obtenidos permiten conocer y cuantificar 5 brechas (diferencias) más importantes que determinan el grado de satisfacción en los clientes y por lo tanto la calidad del servicio. (Zeithaml, 2009)

Las 5 brechas son:

Brecha 1 : evalúa las diferencias entre las expectativas del cliente y la percepción que el personal (generalmente el gerente) tiene de éstas



## **Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

Brecha 2 : Ocurre entre la percepción que el gerente tiene de las expectativas del cliente, las normas y los procedimientos de la empresa.

Brecha 3 : Se presenta entre lo especificado en las normas del servicio y el servicio prestado.

Brecha 4: Se produce cuando al cliente se le promete una cosa y se le entrega otra.

Brecha 5 : Esta brecha representa la diferencia entre las expectativas que se generan los clientes antes de recibir el servicio, y la percepción que obtienen del mismo una vez recibido. (Weil Gabriel , Sahron Adí , 2003)

El alcance del presente estudio fue evaluar únicamente la brecha 5 del modelo Servqual, se eligió esta brecha debido a que es la más representativa del nivel de calidad del servicio y el grado de satisfacción del cliente. (Weil Gabriel , Sahron Adí , 2003)

Las dimensiones de los servicios SERVQUAL son:

1. Elementos tangibles: Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones físicas, equipo, personal y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad: la habilidad para desarrollar el servicio prometido en forma acertada y como fue dicho.
3. Capacidad de respuesta: respuesta pronta y deseada, deseo de ayudar a los usuarios y de proveer el servicio con prontitud y esmero.
4. Seguridad (Garantía): conocimiento y cortesía del personal y su habilidad para producir confianza.
5. Calidez o empatía: el cariño, la atención individualizadas que se provee a los usuarios, el deseo de comprender las necesidades precisas del cliente y encontrar la respuesta más adecuada.

Con base en las cinco dimensiones propuestas por SERVQUAL se procedió a revisar y adaptar los ítems valorativos de la metodología al contexto y requerimientos de la Clínica de Odontología de Pregrado de la UCE. Cada dimensión de calidad fue analizada para identificar y adaptar los atributos de calidad más apropiados para las mismas.

***Tabla 1. Dimensiones e ítems de calidad definidos***



**Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica  
Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

<b>Dimensiones</b>	<b>Definición</b>	<b>Ítems de la encuesta</b>
<b>Elementos tangibles</b>	Como la parte visible de la oferta: la apariencia y limpieza de las instalaciones física.	Instalaciones de la Clínica Señalética y carteles para orientarse, limpieza.
<b>Capacidad de respuesta</b>	Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido	Tiempo que pasó hasta que le asignaron la cita. Tiempo de espera desde que le dieron la cita hasta la consulta. Tiempo de entrega de resultados en servicios de imagenología.
<b>Fiabilidad</b>	Desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia	Trámites que tuvo que hacer en admisión Trámites que tuvo que hacer en recaudaciones.
<b>Seguridad</b>	Conocimiento y atención mostrados por el personal de salud y otros funcionarios. Habilidad para inspirar credibilidad y confianza. Competencia profesional, credibilidad y garantía	Información clínica recibida sobre el problema del paciente en las clínicas: integral, odontopediatría, cirugía, exodoncia. Claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas a seguir, en las diferentes clínicas.
<b>Empatía</b>	Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario	Trato por parte del personal de admisión. Trato del personal de recaudación. Trato por parte del personal médico de las clínicas: integral, odontopediatría, cirugía, exodoncia y servicios auxiliares: imagenología. Duración de la consulta en las clínicas y la duración de los exámenes del servicio de imagenología.

Fuente: Adaptación del modelo SERVQUAL

Las preguntas de la encuesta se valoraron de 0 a 10 (0 significa nada satisfecho y 10 muy satisfecho), se buscó evaluar la calidad de la satisfacción del servicio de la Clínica.



## Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

Se recodificó los ítems para utilizar una escala de Likert reduciendo así a 5 niveles y facilitar la interpretación de resultados, como se detalla en la tabla 2:

**Tabla 2. Escala de Likert para interpretar la satisfacción del usuario**

Nivel de Likert	Significado	Rango
1	Muy insatisfactorio	0-2
2	Insatisfactorio	3-4
3	Indiferente	5-6
4	Satisfactorio	7-8
5	Muy satisfactorio	9-10

Se analizó un índice de calidad de satisfacción tomando como base la expectativa de los clientes, determinando la diferencia entre lo esperado por el paciente como muy satisfactorio y lo efectivamente recibido, utilizando un instrumento de evaluación previamente diseñado y validado, al eliminar o minimizar dichas discrepancias llamadas brechas se logra una mayor calidad del servicio (Torres Bernuy, Alexis Luis, 2005)

Además se analizó el comportamiento del promedio de las calificaciones de percepción y el porcentaje de satisfacción valorada en 7 o más puntos sobre 10, en todas las dimensiones analizadas o nivel 4 y 5 de una escala de likert

La confiabilidad del instrumento se estimó a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach (Corral, 2010), utilizado para evaluar la consistencia interna al seguir una escala de tipo Likert, cuyo resultado es de 0.91, lo que indica que existe una consistencia interna del cuestionario muy alta.

### **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 semestre del año 2017, en los diferentes clínicas.



## Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

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 (Kish Leslie, 2006), del total global de 8929 usuarios atendidos de abril a agosto del año 2016, se escogió a 162 pacientes, aplicando la fórmula del tamaño de muestra para poblaciones finitas, tal como se presenta en la tabla 3

**Tabla 3. Muestreo estratificado con afijación proporcional**

Clínicas / Estratos	Población	Muestra
Consulta Integral	3846	70
Consulta Odontopediatría	2443	44
Cirugía	207	4
Exodoncia	960	17
Servicios Auxiliares: Imagenología	1473	27
<b>Total</b>	<b>8929</b>	<b>162</b>

### 3. RESULTADOS

#### INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

La Clínica Odontológica de Pregrado de la UCE oferta servicios dentales para personas cuyas edades oscilan entre 3 a 78 años, en el estudio se evidenció que el 61% de los usuarios del servicio tenían edades de 3 a 32 años, la edad promedio fue de 31 años, y el 64% eran mujeres

El 4% de usuarios no contaban con ningún nivel de instrucción escolar, el 31% tenían educación primaria, el 36% instrucción secundaria y 29% superior. El 85% fueron usuarios particulares y el 15% se distribuyeron entre estudiantes, profesores y empleados de la UCE. Se destacó que el 47% de usuarios preferían ir a la clínica por los precios bajos, el 40% por la calidad del servicio, la diferencia acudía por cercanía del domicilio o por no poseer seguro.

#### TIEMPOS DE ESPERA



## Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

El 50% de pacientes esperaban 10 minutos hasta que le asignen la cita, el tiempo de espera desde la cita hasta ser atendido fue hasta 15 minutos, sin embargo en algunas ocasiones el tiempo máximo de espera ha llegado a 24 horas. En lo referente al tiempo de entrega de resultados del servicio de imagenología el 50% de pacientes manifestaron recibir en un tiempo de hasta 15 minutos, sin embargo el límite máximo de espera es de 24 horas.

### TIEMPOS DE DURACIÓN DE LAS CONSULTAS

En cuanto al tiempo de duración de las consultas médicas el 50% de los pacientes investigados señalaron esperar en la clínica integral hasta 60 minutos con un máximo de 4 horas, en odontopediatría de 30 minutos con un máximo de 2 horas, en cirugía 35 minutos con un máximo de 1 hora, en exodoncia 60 minutos con un máximo de 2 horas y en servicios auxiliares de imagenología 20 minutos con un máximo de 1 hora.

### PROMEDIO DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS POR DIMENSIONES

*Tabla 4, Promedio general de las dimensiones*

Dimensiones	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía
<b>Promedio</b>	4,7	4,6	4,7	4,8	4,7
<b>Satisfacción y muy satisfactorio</b>	97%	93%	97%	99%	99%
<b>Promedio general</b>		4,7			
<b>Satisfacción general</b>		97%			

La calificación promedio general de satisfacción de los usuarios según (tabla 4) fue de 4.7 puntos valorada de 1 a 5, (ver Tabla 2), donde 1 significa muy insatisfecho y 5 muy satisfecho, con una desviación típica de 0.11 puntos, el porcentaje de satisfacción fue de 17,3% y muy satisfactorio 79,3%, dando un total de 97% de satisfacción.

### CALIDAD DEL SERVICIO

Para evaluar la calidad se analizó el promedio de calificaciones de las percepciones de los usuarios sobre la base de sus expectativas con el fin de encontrar la diferencia entre lo esperado por el paciente y lo efectivamente recibido, en base a un instrumento



## Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

previamente diseñado y validado, los resultados obtenidos iban desde la calificación general de la calidad del servicio en toda la clínica hasta la calificación específica para cada uno de los atributos que componen las cinco dimensiones (Tabla 5.), evaluadas en las clínicas: integral, odontopediatría, cirugía, exodoncia, y servicios auxiliares imagenología.

**Tabla 5. Calificación general del nivel de calidad de atención**

Dimensiones	Elementos tangibles	Capacidad de respuesta	Fiabilidad	Seguridad	Empatía
<b>Percepción</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>	4,7	<b>4,8</b>	<b>4,7</b>
<b>Expectativa</b>	5	5	5	5	5



**Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

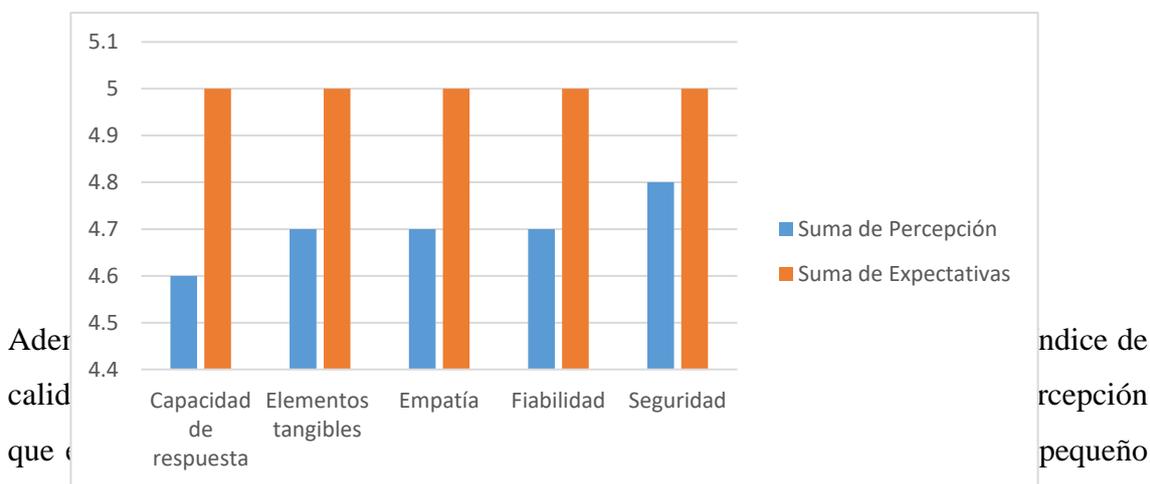
Calidad	-0,3	-0,4	-0,3	-0,2	-0,3
<b>Promedio general =- 0,3</b>					

Al buscar la diferencia entre las expectativas y las percepciones, se generó una medida de resultados que fue entre -4 (mínima calificación de la calidad en relación con las expectativas) y cero (0) (punto de equilibrio entre las expectativas y la percepción)

Expectativa satisfecha: valor cero

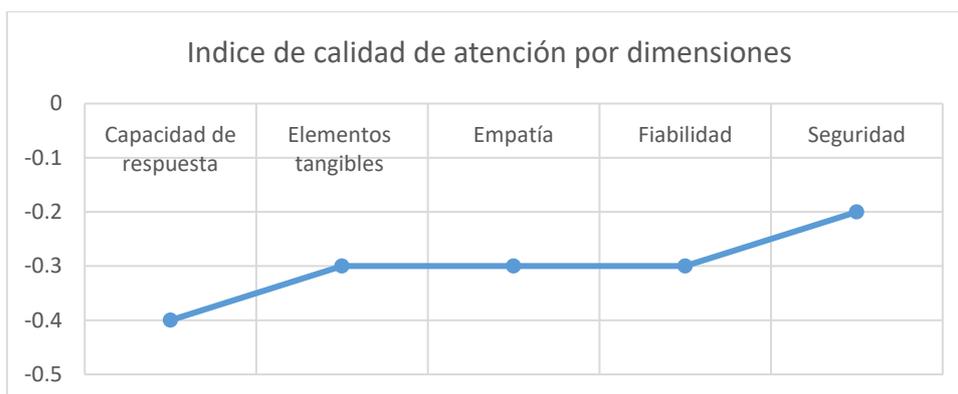
Insatisfacción: valor negativo

La calificación general del nivel de calidad de la atención en salud de la Clínica Odontológica de Pregrado de la UCE en todas sus dimensiones no llegó a satisfacer las percepciones del paciente, se encontraba por debajo de la expectativa aunque muy cercano al nivel de satisfacción (calificación cero), tal como se muestra en la Tabla 5. Pues la capacidad de respuesta fue menor a lo esperado, sin embargo la dimensión seguridad fue la que registró mayor percepción de calidad en el servicio, y la dimensión capacidad de respuesta reconocía la menor percepción de calidad en el servicio como se visualiza en el gráfico 1.



grado de insatisfacción en el cliente como se muestra en el gráfico 2.

**Figura 1. Brechas entre lo Percibido y Esperado**



**Figura 2:** índice de calidad de atención por dimensiones.

La brecha más grande es la dimensión capacidad de respuesta y la mínima seguridad.

### **CALIDAD DEL SERVICIO POR DIMENSIONES**

Cada uno de los factores o dimensiones como se les denomina en el modelo SERVQUAL se subdivide en subdimensiones que afectan a la percepción del usuario. Estas subdimensiones originan las preguntas del cuestionario referentes a la calidad del servicio que presta la Clínica de Odontología de Pregrado de la UCE (tabla 1).

#### **Dimensión Elementos Tangibles**

**Tabla 6. Calificación del nivel de calidad de dimensiones y subdimensiones (Elementos Tangibles)**

<b>Dimensión</b>	<b>Elementos Tangibles</b>			
<b>Subdimensiones</b>	Instalaciones	Señalética	Limpieza	<b>Promedios</b>
<b>Percepción</b>	4,8	4,6	4,8	<b>4,7</b>
<b>Expectativa</b>	5	5	5	
Calidad	-0,2	-0,4	-0,2	<b>-0,27</b>

La disponibilidad de señalética y carteles para orientarse en la clínica presentó defectos de calidad y fue la menos valorada, las subdimensiones instalaciones y limpieza de la clínica registraron un pequeño grado de insatisfacción en el usuario, su valoración fue cercana a cero.



### **Dimensión Capacidad de Respuesta**

**Tabla 7. Calificación del nivel de calidad de dimensiones y subdimensiones (Capacidad de Respuesta).**

<b>Dimensión</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>			
<b>Subdimensiones</b>	Tiempos de espera hasta la asignación de la cita	Tiempo de espera desde la cita hasta ser atendido	Entrega de resultados	<b>Promedio</b>
<b>Percepción</b>	4,7	4,6	4,4	<b>4,6</b>
<b>Expectativa</b>	5	5	5,0	
<b>Calidad</b>	-0,3	-0,4	-0,6	-0,4

En relación a la subdimension tiempo de entrega de resultados del servicio de imagenología presentó una brecha de -0,6, siendo la más representativa, seguida de tiempo de espera desde la cita hasta ser atendido con -0,4 y tiempo de espera hasta la asignación de cita con 0,3, elementos que integran la capacidad de respuesta. Siendo esta dimensión la que exhibía mayor brecha en relación a las otras analizadas.

### **Dimensión Fiabilidad**

Responde a las habilidad para prestar el servicio en forma acertada y cuidadosa, involucra las preguntas sobre los trámites que tuvo que hacer en admisión y recaudaciones, cuyo índices de calidad en el servicio fue -0.3 que indicaba que la percepción del cliente estaba por debajo de las expectativas, por lo tanto los usuarios obtienen menos de lo que esperan del servicio.

### **Dimensión Seguridad**

**Tabla 8: Calificación del nivel de calidad de dimensiones y subdimensiones( Seguridad)**



## Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

Dimensiones	Seguridad								Promedio
	Clínica Integral		Odontopediatría		Cirugía		Exodoncia		
Subdimensiones	Información clínica	Claridad con que le explicaron	Información clínica	Claridad con que le explicaron	Información clínica	Claridad con que le explicaron	Información clínica	Claridad con que le explicaron	
Percepción	4,8	4,9	4,9	4,9	4,5	4,5	4,9	4,9	<b>4,8</b>
Expectativa	5	5	5	5	5	5	5	5	
<b>Calidad</b>	-0,2	-0,1	-0,1	-0,1	-0,5	-0,5	-0,1	-0,1	<b>-0,2</b>

Se puede observar que en general esta dimensión es la más cercana a cero, lo que indica que hay mayor calidad del servicio, es decir que los clientes se encontraban satisfechos con los conocimientos y atención mostrados por el personal de salud, habilidad para inspirar credibilidad, confianza y competencia profesional, cuyo índice promedio fue de -0,2

En cuanto a seguridad se ha podido analizar que la clínica de cirugía a diferencia de las clínicas integral, odontopediatría y exodoncia, fue la menos valorada por que su índice de calidad de atención alcanzaba a -0,5 calificación insatisfactoria en lo que respecta a las preguntas: información clínica recibida sobre el problema del paciente y la claridad con que le explican el tratamiento y pautas a seguir.

### Dimensión Empatía

**Tabla 9: Calificación del nivel de calidad de dimensiones y subdimensiones( Empatía)**

Dimensión	Empatía							Promedio
	Admisiones trato	Recaudaciones	Clínica Integral	Odontopediatría	Cirugía	Exodoncia	Servicios Auxiliares: Imagenología	
Subdimensiones	Trato por parte del personal							
Percepción	4,8	4,8	4,8	4,8	4,5	4,9	4,5	<b>4,7</b>
Expectativa	5	5	5	5	5	5	5	
<b>Calidad</b>	-0,2	-0,2	-0,2	-0,2	-0,5	-0,1	-0,5	<b>-0,3</b>

Esta dimensión obtuvo resultados muy similares a la dimensión de fiabilidad de -0,3, indica que las dos están fuertemente relacionadas, esta dimensión responde a las preguntas trato por parte del personal de admisión, recaudaciones, personal médico de las clínicas: integral, odontopediatría, cirugía, exodoncia y servicios auxiliares de imagenología, así como la duración de la consulta.



## **Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

En esta dimensión el servicio de cirugía e imagenología tenían baja valoración, alcanzando -0.5, lo que indica que la percepción del cliente era por debajo de las expectativas, por tanto los usuarios obtienen menos de lo que esperan del servicio

### **4. CONCLUSIONES**

Del estudio efectuado se ha demostrado que el 61% de los usuarios que reciben el servicio ofertado por la Clínica de Odontología de Pregrado de la UCE tenían una edad comprendida entre 3 a 32 años, de los cuales el 64% eran mujeres y el nivel de instrucción se encontraba entre primaria y secundaria.

La calificación promedio general del nivel de satisfacción de los usuarios fue de 4.7 puntos sobre 5 representando el 97%, de los cuales el 17,3% fue satisfactorio y el 79,3% muy satisfactorio, sin embargo existían brechas entre las expectativas del cliente y el servicio recibido en todas las dimensiones analizadas. La dimensión con mayor grado de satisfacción en la calidad del servicio fue seguridad y la dimensión capacidad de respuesta fue la que presentaba menor percepción de calidad en el servicio, dimensión sobre la que se sugiere realizar los ajustes respectivos para mejorar la calidad del servicio.

Las subdimensiones con menor valoración en calidad del servicio fueron las de entrega de resultados en imagenología con -0,6 , seguida de la información recibida sobre el problema del paciente y claridad con que le explicaron el tratamiento , así como las pautas a seguir y el trato por parte del personal médico en la Clínica de Cirugía y el trato del personal en imagenología las cuales se valoraron con -0,5. La clínica evaluada con menor índice de calidad de atención fue la de Cirugía.

Es importante que existan mediciones periódicas sobre el grado de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la UCE con la finalidad de trabajar en la mejora continua, esta medición se la debe ampliar al cliente interno para obtener información integral que permita tomar correctivos en búsqueda de alcanzar la excelencia en el servicio prestado.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Asamblea, N. (20 de Octubre de 2008). Constitución de la República del Ecuador.  
*Constitución de la República del Ecuador*. Quito, Pichincha, Quito: Registro Oficial 449.



**Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica  
Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

- Bernuy, L. (05 de Junio de 2005). *Calidad de la atención en la Clínica Central de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos*. Obtenido de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2796/1/Bernuy\\_t1%281%29.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2796/1/Bernuy_t1%281%29.pdf)
- Browne, D. K. (1997). Identifying Service Quality Strengths and Weaknesses Using SERVQUAL. *Health Marketing Quarterly*, 15( 2): 69-86.
- Chiavenato, I. (2002). *Administración en los nuevos tiempos*. Colombia: McGraw-Hill.
- Corral, Y. (Julio-Diciembre de 2010). Diseño de Cuestionarios para recolección datos. *Revista Ciencias de la Educación*, 20(36).
- Coyago, J. (10 de Junio de 2014). *Percepción de la calidad de la atención odontológica según el grado de satisfacción del usuario que acude a la Clínica Integral de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador durante el período lectivo de septiembre 2013 a febrero 2014*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/2812>
- González, S. (10 de Junio de 2014). *Estudio del nivel de satisfacción en la atención odontológica de los usuarios de la clínica de quinto año de la Facultad de Odontología de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Septiembre 2013 a Enero 2014*. Obtenido de Repositorio Digital Universidad Central del Ecuador: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/4593>
- Hospital Universitario del Valle, HUV. (2010). *Calidad en la atención de salud, percepción de los usuarios en el HUV*. Cali: ESE.
- Kish Leslie, C. P. (2006). *Introducción a la investigación por muestreo* (Séptima ed.). (Cedatos, Ed.) Quito: Ediciones Cedatos.
- López, R. (2005). LA CALIDAD TOTAL EN LA EMPRESA MODERNA. *PERSPECTIVAS. REDALYC. ORG. Vol. 8 nù 2*, 67-81.
- Thomas, B. (1995). *Como gerenciar la transformación hacia la calidad total*. Colombia: McGraw-Hill.
- Torres Bernuy, Alexis Luis . (2005). *Calidad de atención en la Clínica Central de la Facultad de odontología de la Universidad Central Nacional Mayor de San Marcos*. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Weil Gabriel , Sahron Adí . (2003). *Medición de la calidad de los servicios*. Buenos Aires: Universidad del Cema.
- Zeithaml, V. A. (2009). *Delivering Quality Service*.



**Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica  
Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

**ANEXOS**

Anexo1



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR  
ENCUESTA DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN CLÍNICAS DE PREGRADO  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

Saludos, mi nombre es ..... Estudiante de la Universidad Central, en este momento realizaremos una encuesta sobre el nivel de satisfacción en la atención a los pacientes de la clínica odontológica de Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador. Los fines de la encuesta son netamente académicos e informativos cuya información es totalmente confidencial.

**DATOS GENERALES**

**Marque con una X su respuesta**

**Sexo:**

- Masculino   
Femenino

**Edad**  años

**Nivel de Instrucción:**

- Ninguna   
Primaria   
Secundaria   
Superior

**Es usted:**

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

**SERVICIOS EN GENERAL**

**Porque escogió venir a esta Clínica Odontológica:**

Marque con una X su respuesta/s

- Esta cerca   
No posee seguro social   
Mejor Calidad de servicios   
Precios bajos



**Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica  
Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

Por favor califique de 0 a 10 las siguientes preguntas, siendo 10 la respuesta mejor valorada y el 0 la respuesta peor valorada												
<b>Tiempos de Espera</b>												
1	El tiempo que pasó hasta que le asignaron la cita _____ minutos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2	El tiempo de espera desde que le dieron la cita hasta la consulta _____ minutos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Confort del Local</b>												
1	Instalaciones de la Clínica Odontológica	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
<b>Trato y trámites con el personal</b>												
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
	Los trámites que tuvo que hacer en recaudación											
3	Trato del personal de recaudación	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR  
ENCUESTA DE NIVEL DE SATISFACCIÓN DE ATENCIÓN EN CLÍNICAS DE PREGRADO  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA

<b><u>INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO</u></b>												
<b>Qué clínica/s utilizó</b>												
Integral <input type="checkbox"/>												
Odontopediatría <input type="checkbox"/>												
Cirugía <input type="checkbox"/>												
Exodoncia <input type="checkbox"/>												
Servicios Auxiliares <input type="checkbox"/>												
Según el servicio utilizado responda las siguientes preguntas												
<b>Integral</b>												
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 _____ minutos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	La información clínica recibida sobre el problema del paciente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas a seguir	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Consulta de Odontopediatría</b>												
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 _____ minutos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	La información clínica recibida sobre el problema del paciente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10



**Valoración del Nivel de Satisfacción de los Usuarios de la Clínica  
Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador.**

*Revista Publicando, 4 No 11. (2). 2017, 218-237. ISSN 1390-9304*

4	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas a seguir	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Cirugía</b>												
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 _____ minutos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	La información clínica recibida sobre el problema del paciente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas a seguir	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Exodoncia</b>												
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 _____ minutos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3	La información clínica recibida sobre el problema del paciente	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4	La claridad con que le explicaron el tratamiento y pautas a seguir	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
<b>Servicios Auxiliares: imagenología</b>												
1	El trato por parte del personal de este servicio	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”**

<b>Observaciones</b>

**Condición de la entrevista**

Completa       Rechazo       Incompleta       Vacía

**Fecha de la encuesta**

<b>Día</b>	<b>Mes</b>	<b>Año</b>					