

## Satisfacción del Usuario Interno y Externo en las Clínicas FACOLUZ

Adalina Guerra<sup>1</sup>, Ilya Casanova<sup>2</sup>, Tomás Quintero<sup>3</sup>

---

1. Especialista en Docencia Clínica. Sistema Regional de Salud.
2. Doctora en Ciencias Humanas y Magíster en Educación Mención: Planificación Educativa. Instituto de Investigaciones. Facultad de Odontología. Universidad del Zulia.
3. Doctor en Ciencias Odontológicas. Facultad de Odontología. Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí.

Correos electrónicos: adagc224@gmail.com, iicafe@gmail.com, tomas.quintero@uleam.edu.ec

### RESUMEN

**Objetivo:** Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos que acuden a la clínica A y B del Centro Integral del Adulto (C.I.A) de la FACO/LUZ. **Metodología:** Investigación no experimental, transversal y descriptiva, se diseñaron tres instrumentos de acuerdo al tipo de usuario (pacientes, estudiantes y docentes) con escala tipo Likert. Para el análisis se construyeron índices agregativos de las dimensionalidades que miden la satisfacción para cada grupo de usuarios. Para la comparación del grado de satisfacción, se contrastaron los grupos con la misma dimensionalidad para ello se utilizó la técnica estadística ANOVA. **Resultados:** En general se observa un grado de satisfacción de medio a alto con respecto a la mayoría de los índices evaluados, sin embargo, se observó que, en los índices atención del tutor, el índice para el departamento de citas y el de recursos y equipos contaron con los grados de satisfacción más bajos. Los estudiantes de la PPIII fueron los que refirieron los grados más bajos de satisfacción en todos los índices evaluados. **Conclusiones:** En general se evidencia un buen nivel de satisfacción en relación a la atención brindada, sin embargo, se hace necesario mejorar el funcionamiento del departamento de historias médicas y control de citas, así mismo mejorar en la medida de lo posible los insumos y equipos. Sobre la atención del tutor los usuarios PII refirieron un alto grado de satisfacción a diferencia de los demás usuarios, se hace necesario trabajar con todos los actores para llegar acuerdos para mejorar la percepción sobre esta categoría.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, calidad del servicio, educación odontológica, enseñanza-aprendizaje.

**Autora de Correspondencia:** Calle 65 esquina avenida 19 Edif. Ciencia y Salud. Tercer piso. Maracaibo, Edo. Zulia. Telf.: 0414-1668667

## User Satisfaction in the Clinic A and B Integral Adult Center in FACOLUZ

### ABSTRACT

**Objective:** Evaluate the level of satisfaction of internal and external users attending clinic A and B of the Comprehensive Adult Center (C.I.A) of FACO/LUZ. **Methodology:** Non-experimental, transversal and descriptive research, three instruments were designed according to the type of user (patients, students and teachers) with Likert scale. For the analysis, we constructed aggregate indexes of the dimensionalities that measure satisfaction for each user group. In order to compare the degree of satisfaction, the groups with the same dimensionality were compared using the statistical technique ANOVA. **Results:** In general, a medium to high level of satisfaction was observed with respect to most of the indices evaluated, however, it was observed that, in the indexes of the tutor, the index for the department of appointments and the index of resources and Teams had the lowest satisfaction ratings. The PP3 students reported the lowest levels of satisfaction in all indexes evaluated. **Conclusions:** A good level of satisfaction is evident in relation to the care provided, however, it is necessary to improve the operation of the medical records department and control of appointments, as well as to improve, as far as possible, the inputs and equipment. On the attention of the tutor PP2 users referred a high degree of satisfaction unlike the other users, it becomes necessary to work with all the actors to reach agreements to improve the perception on this category.

**Key Words:** User satisfaction, quality of dental service, dental education, teaching-learning.

### INTRODUCCIÓN

La calidad de la educación superior es un concepto pluridimensional que comprende todas sus funciones y actividades: enseñanza y programas académicos, investigación y becas, personal, estudiantes, edificios, instalaciones, equipamiento y servicios a la comunidad y al mundo universitario<sup>1</sup>. Bajo estos criterios, la educación debe ser percibida como un proceso de humanización, socialización y culturización, para lo cual Peñaloza<sup>2</sup>, asume la concepción curricular con un enfoque integral ya que debe ser construido afrontando los factores externos determinantes que lo condicionan y factores internos como la demanda de estudios, competencias educacionales y el examen del proceso de construcción.

La Universidad del Zulia como institución de educación, se fundamenta en el modelo de currículo integral de Peñaloza, el cual consiste en la formación del individuo de manera holística, otorgándole herramientas que le capaciten para desempeñarse,

desarrollando su pensamiento crítico, creativo y participativo dirigido por valores éticos, científicos, estéticos y culturales, en el ámbito comunitario y en el científico-técnico para alcanzar las metas individuales y comunes.

Es por ello que la Universidad está comprometida en formar profesionales en las ciencias de la salud que cuentan con una buena formación en las distintas disciplinas y el aprendizaje de sus aplicaciones concretas, ya que de otra manera carecerá de fundamentos sólidos y conduciría a la incapacidad de adaptarse a la realidad cambiante que se impone con el avance tecnológico y la evolución social.

En tal sentido, la Facultad de Odontología de la Universidad del Zulia, en su devenir histórico, ha realizado importantes esfuerzos tanto en materia de evaluación de la calidad y pertinencia como en la formulación de propuestas que permitan minimizar la brecha existente entre su marco conceptual epistemológico y su praxis como institución de educación superior responsable de la

## Ciencia Odontológica

Vol. 16 N° 1 (Enero-Julio 2019), pp. 16-17

formación de talento humano, capaz de contribuir científica y humanísticamente con el desarrollo social venezolano<sup>3</sup>.

En este contexto de desarrollo institucional, la FACOLUZ ha consolidado su proceso educativo, destacándose logros que la han llevado a ser reconocida como una institución de calidad: Un modelo educativo vanguardista, contextualizado en un país y un continente multiculturalmente diverso, con una investigación que permea cada uno de los momentos que implica el aprendizaje, tratando de modelar a un profesional que conozca científicamente la realidad a intervenir. Igualmente destaca una producción de conocimientos científicos que apunta a conocer en su complejidad, el objeto de estudio y transformación de la Odontología, el proceso salud-enfermedad, en su componente bucal<sup>3</sup>.

A partir de su concepción la FACOLUZ, asume su responsabilidad y pone en ejecución el funcionamiento del Plan Experimental que la convierte progresivamente en un Centro de Innovaciones Educativas, orientadas a la Docencia-Investigación-Servicio del sector salud bucal de la región nor-occidental de Venezuela que desarrolla metodologías científicas susceptible de aplicar, con validez, en el resto del país. Cambia radicalmente la filosofía tradicional de la odontología, para resolver un problema de salud (individual), por otro concepto consistente en el análisis del conjunto de individuos – comunidad (grupos sociales), para diseñar “Modelos de Sistemas de Atención Odontológica”, aptos para aplicar a los diferentes sectores económicos sociales y culturales que integran a la población y a la geografía del país, tanto, en el ejercicio público, como en el privado, de la profesión.

Para el año 1999 la institución da otro paso más con la implementación del Sistema Clínico Integral, como estrategia de enseñanza-aprendizaje para propiciar el desarrollo del eje de práctica profesional definido en el curriculum de estudio, no obstante, hoy en día se sigue trabajando para fortalecer la integración entre la teoría y la práctica, indispensable

a la hora de discernir sobre la problemática de salud a nivel individual y comunitario.

En el Plan de Desarrollo 2002-2005<sup>4</sup>, se sienta las bases para la transformación, en él se asumen los principios orientadores que emanan de la declaración mundial de la UNESCO<sup>1</sup> sobre la educación superior; y constituyen los fundamentos que determinan su naturaleza y alcances, que no es más que, calidad de la educación en todas sus funciones, modelo educativo centrado en el estudiante, misión cultural y bioética como prioridad de la enseñanza, incorporación permanente de nuevas tecnologías, difusión y extensión del saber universal, educación permanente y la diversificación de los estudios de pre y postgrado al alcance de las exigencias del mercado ocupacional en el ámbito local y nacional.

La Facultad de Odontología (FACO/LUZ), consciente de su responsabilidad como formadora de talento humano, impulsa un movimiento de cambios trascendentales en la formación de los futuros profesionales de la Odontología, lo cual implicó el establecer convenios tanto a nivel regional como nacional con los organismos de salud que permitieran darle operatividad a la concepción filosófica del modelo en la práctica. Esto trajo como consecuencia la necesidad de formar al personal de la red asistencial, con la finalidad de capacitarlos y que estos pudiesen recibir a los estudiantes con el mismo compromiso y visión asumida por la Facultad<sup>5</sup>.

Ahora bien, bajo este modelo de atención se hace necesario el compromiso con la calidad, lo que involucra la satisfacción del usuario, siendo este uno de los aspectos considerado desde hace poco más de una década como uno de los ejes fundamentales para la evaluación de servicios de salud, sin embargo, existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodología de medición. Por otro lado, también es consenso la importancia que ofrece la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios de salud. La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de

juicio de valor que el usuario construye producto de encuentro e interacción con el servicio<sup>6</sup>.

La satisfacción se entiende como un estado mental del usuario que representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Para obtener satisfacción es necesario brindar calidad, existen algunas consideraciones importantes respecto del término calidad que vale la pena tener en cuenta. En primer lugar, calidad no es sinónimo de lujo o de complejidad, sino que por el contrario la calidad debe ser la misma en todos los niveles de atención, en segundo lugar, no constituye un término absoluto, sino que es un proceso de mejoramiento continuo, en tercer lugar, es una cualidad objetivable y mensurable. Por último, no depende de un grupo de personas, sino que involucra a toda la organización<sup>7</sup>. Por su parte Román<sup>8</sup> refiere:

Las organizaciones de salud están muy orientadas a la producción de servicios, algo sumamente complejo si tomamos en cuenta que los servicios, a diferencia de los bienes tangibles, no pasan por control de calidad antes de la entrega para su consumo o utilización por parte del cliente, y que además esos servicios conllevan un riesgo en la vida o al menos en la seguridad de quien los recibe. Por lo anterior, el concepto de calidad en la producción de servicios de salud se ha ido abordando con mucha fuerza en las organizaciones sanitarias.

Siendo así, las organizaciones sanitarias, fabrican diariamente un producto muy difícil de concretar «la salud», una organización de este tipo no tiene un producto concreto y definido que antepone entre ella misma y su mercado, tiene su talón de Aquiles, en la capacidad de «fabricar» y ofrecer cada día un servicio, con al menos las mismas cuotas de calidad y satisfacción del día anterior.

De lo anterior se puede inferir que los servicios de salud tampoco escapan del proceso de fabricación, el cual queda a expensas de cambios difícilmente

visibles, siendo el usuario quien se lleva en su cerebro el producto fabricado. Cuando este mecanismo es un esfuerzo compartido entre la organización y el usuario, se entiende que participan juntos en la fabricación del servicio, a esto se le conoce como servucción. (Servicio + producción). Ahora bien, la garantía del éxito sigue siendo una de las responsabilidades que se mantiene en la organización, es por ello que se hace necesario tener el servicio fotografiado con el mínimo detalle a base de indicadores en cada una de las fases donde participan activamente usuarios internos y externos. Se coincide con lo declarado por Custodio y col<sup>9</sup> quienes señalan que la evaluación de la calidad del servicio desde la percepción del usuario externo, cada vez, es más común, a partir de ello, es posible obtener del usuario un conjunto de conceptos y actitudes en relación con el servicio recibido, los cuales beneficiará a la organización que brinda los servicios de salud y al usuario satisfaciendo sus necesidades y expectativas.

Dentro del sistema clínico integral de FACOLUZ, se encuentra un subsistema denominado Centro Integral del Adulto (C.I.A) bajo una acción coordinada de servicio-docencia-investigación, para el abordaje del componente bucal de la salud en los tres niveles de atención, con una integración teórico-práctica, multiprofesional y multisectorial, logrando de esta manera la transformación del proceso salud - enfermedad<sup>5</sup>.

Desde la puesta en marcha del Centro Integral del Adulto, la FACOLUZ, ha venido desarrollando una transformación en su estructura académico administrativa, que se percibe a través de los esfuerzos que buscan un mejoramiento continuo de la enseñanza y sobre todo del servicio que allí se ofrece. Como toda organización, los procesos y actividades que en ellas se imparten, se dirigen a la consecución de metas institucionales, que buscan la excelencia en un ambiente de transformación, lo que amerita la coordinación y el trabajo en equipo para el logro de sus objetivos institucionales.

La evaluación de la satisfacción del servicio que ofrece actualmente el Servicio de Atención

## Ciencia Odontológica

Vol. 16 N° 1 (Enero-Julio 2019), pp. 18-19

Integral al Adulto (CIA) de la FACOLUZ representa uno de los principales indicadores para monitorear en forma continua el desarrollo y cabal cumplimiento de los planes institucionales, la misma permite ir haciendo los ajustes pertinentes y necesarios para poder ofrecer cada día un servicio caracterizado por la excelencia, respondiendo de esta manera a las metas y expectativas de salud.

Tomando en cuenta lo antes expuesto, es importante destacar que en los actuales momentos la clínica A y B del Centro Integral del Adulto de la FACO/LUZ, no posee un mecanismo de evaluación estructurado que permita obtener información acerca de la satisfacción de sus usuarios tanto internos como externos, por lo que se hace necesario diseñar y proponer mecanismos de monitoreo, para la búsqueda continua del mejoramiento de la calidad del servicio, obteniendo así, la satisfacción de sus usuarios. Es por ello que este trabajo se enfocó en evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos que acude a la clínica A y B del Centro Integral del Adulto (C.I.A) de la FACO/LUZ

### MATERIALES Y METODOS

Esta investigación enfoque empirista inductivista y de corte transversal, se focalizó en los usuarios internos y externos que acuden al servicio ofrecido en las clínicas A y B de las Prácticas Profesionales I, II, y III de la Facultad de Odontología de la Universidad del Zulia ya que en estos ambientes se prestan servicios de atención odontológica a la comunidad en general, y al mismo tiempo que los estudiantes enfrentan situaciones reales de aprendizaje con la ayuda de profesores o tutores. Para ello se tomaron en cuenta tres poblaciones: pacientes (725), estudiante (1212) y docentes (32), conformada de esta manera, al considerar importante conocer el fenómeno de satisfacción, tanto de quienes brindan el servicio de atención odontológica, como de los usuarios que reciben tal servicio, y así conocer de forma integrada el nivel de satisfacción.

Para medir el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos que acuden a la clínica A y B del C.I.A en el período anual 2017, se tomó una muestra del 10% al azar considerándose una muestra significativa de la cantidad total de pacientes y estudiantes de las prácticas profesionales de Facultad de Odontología del 1 al 3 año, en el caso de los docentes se tomó el 100% ya que dicha población es finita en el tiempo.

La técnica de recolección de información para esta investigación fue a través del cuestionario instrumento denominado, por Arias<sup>10</sup> como cualquier recurso, dispositivo o formato (en papel o digital), que se utilizara para obtener, registrar o almacenar la información. Para el logro del objetivo se diseñaron tres instrumentos para medir la satisfacción como fuente de información primaria, ya que es una de las técnicas utilizadas por la metodología cuantitativa para recolectar la información y es la que más se adapta a este tipo de investigación. El primer instrumento estuvo dirigido a los usuarios externos o pacientes que acuden a la clínica A y B del C.I.A, el segundo se aplicó a los alumnos en proceso de formación y el tercero a los tutores o docentes encargados de guiar u orientar la práctica clínica.

En los instrumentos diseñados se hizo en primera instancia una breve introducción para su llenado, luego contaban con preguntas abiertas y cerradas, tomando en cuenta la redacción, la forma y el estilo de cada pregunta, atendiendo el nivel de preparación y función de cada una de las personas encargadas de llenarlos. Para responderlo el usuario utilizó una escala tipo Likert, ofreciendo a la persona cinco opciones de respuesta, donde **1** es Muy Insatisfecho, **2** es Insatisfecho, **3** es Satisfecho, **4** es Muy Satisfecho, y **5** es No Sé. Cada instrumento contaba con 30 preguntas fue llenado de forma individual, personalizada, sin mencionar nombre o cualquier tipo de identificación que pueda poner en peligro la validez del estudio. Antes de suministrarlos fueron validados por un grupo expertos en el área.

Al estudio de opinión se le realizó estadística

descriptiva, para tal fin se utilizó el programa estadístico Statistical Analysis System (SAS) versión 24 para Windows. Tanto para la presentación de los resultados del análisis de contenido y el estudio de opinión se realizaron tablas para la mejor visualización de los mismos.

Para el análisis se construyeron índices agregativos de las dimensiones o indicadores que miden la satisfacción para cada grupo de usuarios. El índice se transformó a una escala en el intervalo 0-1, de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$I = \sum_i x_i / n \max$$

Donde  
I = índice  
Xi= valor del ítem  
n= número de ítems  
max= valor máximo de la escala de satisfacción

Así, se obtuvieron los siguientes índices:

IDC= índice de departamento de citas

ICS= índice de condiciones de servicio

IADT= índice de atención del estudiante

IADT= índice de atención del tutor

ISOOE= índice de seguimiento de orientación que ofrece el estudiante

ISOOT= índice de seguimiento de orientación que ofrece el tutor

IRE= índice de recursos y equipos

IRTA= índice relación tutor/alumno

*Calificación del índice:* la interpretación del resultado del índice se hizo de acuerdo a la siguiente calificación tomando en cuenta la escala de medida de satisfacción:

0-0,25 Muy baja satisfacción

0,26-0,60 Baja satisfacción

0,61-0,75 Alta satisfacción

0,76-1,0 Muy alta satisfacción

*Agrupación de usuarios según sus similitudes de satisfacción:* dentro de cada grupo de usuarios se obtuvieron grupos similares del grado de satisfacción obtenido. Se utilizó un análisis de conglomerados

mediante la técnica de K-medias. La selección del número de grupos se basó que el error dentro de grupos no sufriera cambios significativos al aumentar el número de grupos. Para la comparación del grado de satisfacción entre usuarios, se contrastaron los grupos con la misma dimensionalidad. Así surgieron los siguientes grupos de comparación

1-Comparación Pacientes- Estudiantes Docentes respecto al índice dimensional ICS.

2- Comparación Pacientes-Estudiantes con respecto a los índices IDC, y IADT

3- Comparación Docentes-Estudiantes con respecto al índice IRE.

Se utilizó la técnica estadística ANOVA (análisis de la varianza) para comparar la media de los índices dimensionales en los tres grupos de comparación anteriores. El análisis de la varianza es una herramienta estadística que permite descomponer la variación total presente en un grupo de datos en componentes debidas a fuentes de variación presentes. En nuestro caso queremos saber si la variación observada en los grados de satisfacción medidos por los diferentes índices se debe a diferencias de apreciación de los diferentes usuarios o son fluctuación aleatoria de los datos.

## RESULTADOS

Para efectos de mostrar de forma más clara los resultados se estructuran de acuerdo al tipo de usuario y de forma posterior se establecerán las comparaciones que dieron lugar.

Con respecto a la satisfacción del usuario externo (paciente) de acuerdo a su grado de satisfacción se obtuvieron cuatro grupos (clústeres finales), tal como fue descrito en el apartado de materiales y métodos. El grupo 4 compuesto por 19 pacientes tuvo un muy alto grado de satisfacción en las 4 dimensionalidades medidas. El grupo 1 formado por 16 pacientes, también obtuvo un alto grado de satisfacción, pero con el índice IADT un

## Ciencia Odontológica

Vol. 16 N° 1 (Enero-Julio 2019), pp. 20-21

poco más bajo. El grupo 3, formado por 8 pacientes, obtuvo alto grado en los índices ICS, IADT, ISOOE y baja satisfacción en IDC. El grupo 2 constituido por

3 pacientes obtuvo bajo grado de satisfacción en los índices IDC, IADT y ISOOE y una mayor satisfacción en ICS. Ver Tabla 1

**Tabla 1.** Satisfacción del paciente (usuario externo) que acude a la clínica A y B del Centro Integral del Adulto (CIA)

CENTROS DE CLÚSTERES FINALES	ÍNDICES DIMENSIONALES				
	Nº	IDC	ICS	IADT	ISOOE
1	16	0,76	0,72	0,68	0,83
2	3	0,54	0,63	0,53	0,42
3	8	0,46	0,76	0,66	0,75
4	19	0,83	0,89	0,92	0,88

IDC= índice de departamento de citas

ICS= índice de condiciones de servicio

IADT= índice de atención del tutor

ISOOE= índice de seguimiento de orientación que ofrece el estudiante

Con respecto al nivel de satisfacción del estudiante de la práctica profesional I, II, III (usuario interno), en relación al servicio que ofrece la clínica A y B del Centro Integral del Adulto (CIA).

En la Tabla 2 se muestran los resultados

para la Práctica Profesional I, del análisis realizado se obtuvieron 4 clúster. Los datos obtenidos indican que el grupo 4 formado por 15 estudiantes de la PPI, obtuvo un grado de satisfacción de alto a muy alto en las dimensiones medidas, correspondiendo las muy

**Tabla 2.** Satisfacción del estudiante de la práctica profesional I (usuario interno) en relación al servicio que ofrece la clínica A y B del Centro Integral del Adulto (CIA)

CENTROS DE CLÚSTERES FINALES	ÍNDICES DIMENSIONALES				
	Nº	IDC	ICS	IRE	IADT
1	12	0,33	0,61	0,49	0,72
2	11	0,66	0,62	0,50	0,88
3	8	0,74	0,90	0,69	0,72
4	15	0,77	0,72	0,81	0,83

IDC= índice de departamento de citas

ICS= índice de condiciones de servicio

IRE= índice de recursos y equipos

IADT= índice de atención del tutor

**Tabla 3.** Satisfacción del estudiante de la práctica profesional II (usuario interno) en relación al servicio que ofrece la clínica A y B del Centro Integral del Adulto (CIA)

CENTROS DE CLÚSTERES FINALES	ÍNDICES DIMENSIONALES				
	Nº	IDC	ICS	IRE	IADT
1	18	0,81	0,91	0,73	0,96
2	9	0,68	0,73	0,60	0,79

altas calificaciones a los índices IDC, IRE y IADT. El grupo 3 con 8 estudiantes calificaron en alto y muy alto grado de satisfacción, pero con un valor más bajo en IRE en comparación al grupo 4. El grupo 2 con 11 estudiantes calificaron bajo el índice IRE, a los índices IDC y ICS con grado alto y muy alto el índice IADT. El grupo 1 con 12 estudiantes, calificaron bajo los índices IDC e IRE y alto los índices ICS y IADT

De los resultados obtenidos se evidenció que los usuarios de la Práctica Profesional II (PPII), se agruparon en dos diferentes grupos de satisfacción. El grupo 1 con 18 estudiantes obtuvo un grado muy alto de satisfacción en los índices IDC, ICS y IADT y un grado alto en IRE. El grupo 2, con 9 estudiantes obtuvo un grado de satisfacción bajo en IRE y alto en IDC, ICS y IADT. Ver Tabla 3.

**Tabla 4.** Satisfacción del estudiante de la práctica profesional 3 (usuario interno) en relación al servicio que ofrece la clínica A y B del Centro Integral del Adulto (CIA)

CENTROS DE CLÚSTERES FINALES	Nº	ÍNDICES DIMENSIONALES			
		IDC	ICS	IRE	IADT
1	2	0,63	0,60	0,55	0,42
2	5	0,57	0,50	0,52	0,73
3	5	0,56	0,72	0,61	0,78
4	13	0,76	0,73	0,53	0,81

En la Tabla 4 se observan los resultados para los usuarios de la Práctica Profesional III, en la cual se conformaron 4 grupos con grados de satisfacción diferentes. El grupo 4 con 13 estudiantes obtuvo alto

grado de satisfacción en los índices IDC, ICS y IADT y bajo grado de satisfacción en IRE. El grupo 3 con 5 estudiantes, obtuvo alto grado de satisfacción en los índices ICS y IADT y bajo grado de satisfacción en

**Tabla 5.** Satisfacción del docente (usuario interno) de la práctica profesional que prestan su servicio en la clínica A y B del Centro Integral del Adulto (CIA)

CENTROS DE CLÚSTERES FINALES	Nº	ÍNDICES DIMENSIONALES		
		ICS	IRE	IRTA
1	23	0,71	0,57	0,63
2	12	0,46	0,48	0,53

**Tabla 6.** Valores medios del índice ICS, grado de satisfacción de condiciones de servicio de diferentes usuarios

USUARIO	MEDIA*	N	DE
PACIENTES	0,78 a	47	0,1306
PPI	0,69 b	48	0,1477
PPII	0,85 a	28	0,1254
PPIII	0,66 b	28	0,1107
DOCENTES	0,62 b	35	0,1450

\*Medias con la misma letra latina, no son significativamente diferentes  
Prueba Bonferroni al nivel 5%

**Tabla 7.** Valores medios del índice IDC, grado de satisfacción departamento de citas, para diferentes usuarios

USUARIO	MEDIA*	N	DE
PACIENTE	0,71ab	52	0,1761
PPI	0,62 a	48	0,1954
PPII	0,77 b	28	0,1102
PPIII	0,68 ab	28	0,1268

\*Medias con la misma letra latina, no son significativamente diferentes  
Prueba Bonferroni al nivel 5%

los índices IRE y IDC. El grupo 2 con 5 estudiantes obtuvo bajo grado de satisfacción en los índices IDC, ICS y IRE y alta satisfacción en IADT.

Caracterizar la satisfacción del docente

(usuario interno) en relación a la formación del estudiante de la práctica profesional I, II, III en la clínica A y B del Centro Integral del Adulto (CIA)

Para el usuario docente (Tabla 5) se

**Tabla 8.** Valores medios del índice IADT, grado de satisfacción atención del Tutor para diferentes usuarios.

USUARIO	MEDIA*	N	DE
PACIENTE	0,75 a	53	0,1630
PPI	0,79 a	46	0,1150
PPII	0,90 b	27	0,1480
PPIII	0,75 a	28	0,1470

\*Medias con la misma letra latina, no son significativamente diferentes  
Prueba Bonferroni al nivel 5%

conformaron 2 grupos diferentes de grado de satisfacción. El grupo 1 con 23 docentes, obtuvo alto grado de satisfacción para los índices ICS y IRTA y un

bajo grado de satisfacción en IRE. El grupo 2 formado por 12 docentes obtuvo bajos grados de satisfacción para los índices ICS, IRE, IRTA

**Tabla 9.** Valores medios del índice IRE, grado de satisfacción de Recursos y Equipos para diferentes usuarios

USUARIO	MEDIA*	N	DE
DOCENTE	0,54 a	35	0,0694
PPI	0,63ba	48	0,1666
PPII	0,69b	28	0,0972
PPIII	0,55 a	27	0,0884

\*Medias con la misma letra latina, no son significativamente diferentes  
Prueba Bonferroni al nivel 5%

El ANOVA encontró diferencias significativas  $P (<0,05)$  entre los diferentes usuarios para el índice ICS. La comparación entre las medias usando la prueba múltiple de Bonferroni encontró que el valor medio de satisfacción de condiciones de servicio (ICS) de los pacientes y del grupo de estudiantes PPII fue superior a los usuarios PPI, PPIII y Docentes. Entre estos últimos no hubo diferencias significativas.

En la Tabla 7 se observa los resultados de la comparación entre estudiantes y pacientes, el ANOVA detectó diferencias significativas  $P (<0,05)$  entre diferentes usuarios para el índice IDC. La comparación entre medias usando la prueba múltiple de Bonferroni encontró que el grupo estudiantes PPII tuvo un mayor grado de satisfacción con el departamento de citas en comparación al grupo PPI. Este último tuvo menor grado de satisfacción con el departamento de citas, pero no difirió con PPIII y el grupo de Pacientes.

El ANOVA detectó diferencias significativas  $P (<0,05)$  entre usuarios para el índice IADT. La comparación de medias usando la prueba múltiple de Bonferroni encontró que el grado de satisfacción del grupo de estudiantes PPII para la atención del tutor fue superior a los encontrados en los usuarios Pacientes, PPI y PPIII. Entre estos últimos no hubo diferencias significativas.

En el caso de la comparación de los usuarios internos estudiantes y docentes el ANOVA detectó diferencias significativas  $P (<0,05)$ , entre ellos, para el índice IRE, grado de satisfacción en recursos y equipos.

## DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente (usuario externo), que acude a la clínica A y B del Centro Integral del Adulto (CIA) de la Facultad de Odontología de LUZ, presenta un alto grado de satisfacción en relación con la atención brindada. Los resultados obtenidos coinciden con lo evidenciado por Bracho<sup>11</sup> y Montero<sup>12</sup>, quienes realizaron estudios similares en los servicios

ofrecidos en la clínica integral del adulto, de la Facultad de Odontología en la Universidad del Zulia, al analizar los resultados desde una perspectiva global concluyeron que hay un alto grado de satisfacción por parte de los usuarios externos (pacientes), lo que indica que sus necesidades y expectativas están siendo cubiertas de manera adecuada.

De hecho, se percibe que la mayoría de las investigaciones relacionadas con la satisfacción de usuarios de clínicas odontológicas en los entornos de formación académica tienden a enfocarse solo en el usuario externo. Tal es el caso de investigaciones como la de Rodríguez<sup>13</sup>, Mena y col<sup>14</sup> y Parra y col<sup>15</sup>. No obstante, en el presente estudio se incorpora la satisfacción percibida por otros actores como los estudiantes y los tutores que representan a los usuarios internos del servicio. Ambos mostraron un nivel de satisfacción moderado, reflejando que existen oportunidades de mejora, relacionadas la infraestructura y equipamiento.

Por otro lado, los resultados permiten coincidir con lo expresado por Hernández<sup>7</sup>, Bracho<sup>11</sup>, Pascoe<sup>6</sup> quienes refieren que en una organización es de suma importancia tanto la satisfacción del usuario interno como la del usuario externo, debido a que ambos son la razón de ser de las organizaciones, en el caso de los docentes se hace indispensable lograr el nivel máximo de satisfacción debido a que son los guías y formadores de esos futuros profesionales, donde sus conocimientos, habilidades, destrezas, aptitudes y actitudes dependerán en gran parte de ese acompañamiento que el docente pueda ofrecer durante su formación.

Uno de los aportes de la presente investigación es el instrumento que utiliza que es de elaboración propia y atiende a las características de la institución, lo que no representa ningún inconveniente para que otras instituciones formadoras de talento humano en salud puedan utilizarlo para medir la satisfacción de sus usuarios tanto externos como internos. En este aspecto se diferencia de Rodríguez<sup>13</sup>, quien recolectó sus datos utilizando el instrumento SERVQHOS

## Ciencia Odontológica

Vol. 16 N° 1 (Enero-Julio 2019), pp. 16-17

modificado y también de Mena<sup>14</sup> quienes recogieron sus datos valiéndose del modelo SERVQUAL. Sin embargo, en todos los modelos para medir la satisfacción de los usuarios se toman en cuenta aspectos tangibles e intangibles.

Del mismo modo, la forma en que se analizan los resultados permite a la institución encontrar los nudos críticos de los procesos e identificar las áreas a mejorar. La construcción de índices agregativos de las dimensiones o indicadores que miden la satisfacción para cada grupo de usuarios sirve para tal fin. Esto permite evidenciar que es tanto en el Departamento de citas como en los recursos y equipos.

Se concuerda con Hincapié y col<sup>16</sup> y Pascoe<sup>6</sup>, que el grado de satisfacción depende de la relación: usuario interno/usuario externo/institución, por cuanto las debilidades encontradas en esta investigación estarían más del lado de la responsabilidad de ser solventadas por parte de la organización.

### CONCLUSIONES

El nivel de satisfacción de pacientes (usuario externo) y estudiante de la práctica profesional I, II, III, (usuario interno), en relación al servicio que ofrece la clínica A

y B del Centro Integral del Adulto (CIA), se concluye que están satisfechos con las condiciones del servicio, aun cuando no resulta lo mismo para los recursos y equipos suministrados por el servicio, así como del departamento de citas.

Los docentes y estudiantes de las prácticas profesionales I, II, y III, coinciden en no sentirse satisfechos con las condiciones de infraestructura, equipos y biomateriales odontológicos para el desarrollo efectivo de dichas prácticas profesionales, lo que incide de manera significativa en la adquisición de las habilidades cognitivas actitudinales y procedimentales, y las competencias educativas descritas en su diseño instruccional.

Para el caso específico de los docentes se concluye que la FACOLUZ cuenta con profesionales con una alta capacidad para el manejo de los aspectos específicos en el área de Prácticas Profesionales, sin embargo, existe discrepancia entre los docentes con las condiciones del servicio que ofrece el CIA, lo que trae como consecuencia, fallas en cuanto al desarrollo de los procedimientos clínicos lo que conlleva a que los estudiantes no desarrollen a cabalidad las competencias educativas en esta área específica.

### Referencias

1. UNESCO. Declaración Mundial sobre Educación Superior. Cartagena de Indias. Ediciones UNESCO. 2009
2. Peñaloza, W. Tecnología Educativa, Lima: Escuela Empresarial Andina del Convenio Andrés Bello, 3ra edición. 2005.
3. Morón A; Rincón, M C; Rivera, N; Pereira, S; Suárez, I; Pirona, M; Casanova, I. FACO/LUZ: Hacia la construcción de un modelo educativo integral en Odontología (Parte I). Revista Ciencia Odontológica, vol. 2, núm. 2, julio-diciembre, 2005, pp. 87-92
4. Facultad de Odontología de la Universidad del Zulia. Plan de Desarrollo 2002-2005. 2002. Maracaibo-Venezuela.
5. Casanova, I; Ortega, A; Rincón, M C y Yepes, M. Modelo Educativo de la FACO/LUZ en el con texto del Servicio Comunitario. Revista Ciencia Odontológica, vol. 4 no. 1, 2007, pp. 42 - 55
6. Pascoe, G. Patient satisfaction in primary health care: a literature review and analysis. En: Attkisson, C. y Pascoe, G. (Eds) Patient satisfaction in health and mental health services. Evaluation and Program Planning, 6: 1983, pp. 185-210
7. Hernández, P. La Importancia de la Satisfacción del Usuario. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas (CUIB), Vol. 34, 2011.

8. Román, A. Servucción y calidad. *Medwave*; 12(2), 2012. e5302 doi: 10.5867/medwave.2012.02.5302
9. Custodio, J; Rojas, C; Hernández, L. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Augusto Hernández Mendoza. *Rev méd panacea*. 6 (3), 2017, pp. 111-115. Disponible en: <http://revpanacea.unica.edu.pe/index.php/RMP/article/view/201/165> Búsqueda realizada el 04-03-2018.
10. Arias, F. *El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta Edición. Editorial Espíteme. Caracas. 2012.
11. Bracho, V. *Satisfacción del Usuario en el Servicio Ofrecido en la Clínica Integral del Adulto de la Facultad de Odontología en la Universidad del Zulia*. Facultad de Odontología Maracaibo, Venezuela. Trabajo Especial de Grado. 2006.
12. Montero, M. *Evaluación de la Calidad de la Prestación del Servicio en el Centro Integral del Adulto de la FACOLUZ*. Universidad del Zulia. Facultad de Odontología. Maracaibo. Venezuela. Trabajo Especial de Grado. 2005
13. Rodríguez, M. Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria. *Revista Científica Alas Peruanas*, 3(1), 2016.
14. Mena, V; Lara, T; Soliz, N. Valoración del nivel de satisfacción de los usuarios de la Clínica Odontológica de Pregrado de la Universidad Central del Ecuador. *Revista Publicando*, 4 No 11. (2), 2017, pp. 218-237.
15. Parra, E.; González, A.; Medina, S. Satisfacción del servicio odontológico en la Universidad de Guadalajara. *Contexto Odontológico*, v. 5, n. 9, 2018. Disponible en: <http://revistas.uaz.edu.mx/index.php/contextoodontologico/article/view/282>. Fecha de acceso: oct. 2019
16. Hincapié, A. *Satisfacción de los usuarios frente a la calidad de la atención prestada en el programa de odontología integral del adolescente y ortodoncia*. Segunda Edición *Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia*. Colombia, 2004.