
**SATISFACCIÓN USUARIA INTERNA DE LOS ALUMNOS DE CUARTO,
QUINTO Y SEXTO AÑO DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DE LA
UNIVERSIDAD DE TALCA EN EL AÑO 2013.**

**PAMELA FRANCISCA GONZÁLEZ ROJAS
CIRUJANO DENTISTA**

RESUMEN

Introducción: El número de jóvenes chilenos que continúan sus estudios en la educación superior crece constantemente; en donde los beneficios económicos, sociales y personales de tener una mejor educación siguen acumulándose. Debido a esto, es que una institución educacional debe tener claro cuáles son las demandas actuales de sus estudiantes y las expectativas que éstos poseen, para que así, sus necesidades sean satisfechas. Si existe una discordancia entre lo que espera y lo que realmente recibe, se generará un descontento en el usuario. Esta brecha se denomina insatisfacción usuaria, y surge de la comparación entre lo esperado de un servicio y lo recibido. Para esto se plantea estudiar ¿Cual es el nivel de satisfacción usuaria interna de los alumnos de cuarto, quinto y sexto año de la escuela de odontología de la universidad de Talca en el año 2013?

Objetivo: Conocer el nivel de satisfacción usuaria interna de los alumnos de cuarto, quinto y sexto año de la escuela de Odontología de la universidad de Talca en el año 2013.

Materiales y métodos: Se realizó un estudio descriptivo de corte transversal no probabilístico en los alumnos de cuarto a sexto año de la escuela de Odontología (n=241). Se les aplicó una encuesta auto administrada de 19 preguntas utilizando metodología SERVQUAL, previo a la firma de un consentimiento informado para tal efecto. Además, se proporcionó una hoja de identificación codificada para mantener la confidencialidad.

Resultados: Participaron en el estudio 170 alumnos pertenecientes a cuarto, quinto y sexto año de la escuela de Odontología de la universidad de Talca. El nivel de satisfacción general fue de 68,63%. Los alumnos de sexto año son los que presentan los niveles más altos de satisfacción usuaria (70,56%), seguido por cuarto año (68,74%) y quinto año (65,68%) de dicha institución. Se debe destacar que para los tres cursos analizados la dimensión Bienes Materiales fue la que obtuvo el mayor nivel de satisfacción (76,81%). En el caso contrario, la dimensión peor evaluada fue empatía (63,33%). La dimensión más importante para los

alumnos fue responsabilidad, seguido por empatía, seguridad, bienes materiales y confiabilidad. No existe asociación entre sexo, edad, y el número de años cursados con el nivel de satisfacción usuaria obtenido para cada dimensión.

Conclusión: Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre expectativas y percepciones de los estudiantes en todas las dimensiones de SERVQUAL, es decir, se obtuvieron en todas las preguntas brechas negativas de insatisfacción. La dimensión con menor nivel de satisfacción fue Empatía, revelando que es el área donde se hace necesario profundizar para determinar cuáles son los factores que producen dicho resultado, lo que serviría como un recurso potenciador para el crecimiento de la escuela de Odontología de la universidad de Talca.

ABSTRACT

Introduction: The number of Chilean younger who continues their studies to university education is growing continuously; where economic, social and personal benefits from a higher education continue to accumulate. For this reason any educational institution should have clarity about their students' demands and expectations, in order to satisfy their needs. If there is a discordance between what student expects and what it is really received, then there will be a user discontent. This gap is denominated user dissatisfaction, and it emerge from comparison between what is expected from a service and what is received. The aim is to study ¿“What is the level of inner user satisfaction between fourth, fifth and sixth year students from Dentist School of Talca University on 2013?”

Objective: To know the level of inner user satisfaction between fourth, fifth and sixth year students from Dentist School of Talca University on 2013.

Materials and Methods: A transversal, non probabilistic descriptive study between students from fourth to sixth grade of Dentist School (n=241). A self-administered survey with 19 questions using SERVQUAL methodology was applied. Previously, signed informed consent was obtained. Further, a coded identification formulary was supplied in order to keep confidentiality.

Results: A number of 170 students participated from fourth, fifth and sixth grade and who belong to Dentist School of Talca University. The level of general satisfaction was 68,63%. Students from sixth year showed the highest level of user satisfaction (70,56%), followed by fourth year (68,74%) and fifth year (65,68%) in this institution. It should be noted that for the three analyzed grades, the “Materials Goods” dimension gets the highest level of satisfaction (76,81%). Otherwise, dimension with worst evaluation was “Empathy” (63,33%). The most important dimension for students was “Responsibility”, followed by “Empathy”, “Security”, “Infrastructure” and “Reliability”. There was no association between sex, age and number of years coursed with the level of user satisfaction obtained for each dimension.

Conclusion: Statistical significant differences were found between students' expectative and perceptions for all SERVQUAL dimensions, that is to say, negative gaps of dissatisfaction were obtained for all questions. The dimension with lowest

level of satisfaction was “Empathy”, revealing that this area is where is needed to go deeper in order to determine factors that produce that result, what could help as a enhancer resource for the growing up of Dentist School of Talca University.

Palabra clave: User satisfaction