

TOCa
009L

**QUIENES SON Y QUE PIENZAN LOS PACIENTES DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO
COLOMBIANO CON SEDE EN CALI**

JAIME ORLANDO FORERO SERRATTO.

LUCAS HERNADEZ PEREZ.

COLEGIO ODONTOLÓGICA COLOMBIANO

SANTIAGO DE CALI

2002.



**QUIENES SON Y QUE PIENZAN LOS PACIENTES DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO
COLOMBIANO CON SEDE EN CALI**

**JAIME ORLANDO FORERO SERRATTO
LUCAS HERNÁNDEZ PEREZ**

Monografía de grado presentada como requisito parcial
para optar al título de Odontólogo.

Presentado al comité de investigación
del Colegio Odontológico Colombiano
Santiago de Cali.

COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO.

SANTIAGO DE CALI.

2002.

DEDICATORIA.

Este trabajo de grado se lo dedicamos
a nuestros padres quienes fueron los
primeros en darnos la estimulación
inicial, quienes mas creyeron en
nosotros y quienes nos apoyaron a lo
largo de nuestra carrera; a Dios por
darnos la vida y la oportunidad de
realizarlo.

¡Gracias Papás!.

¡Gracias Dios!.

AGRADECIMIENTOS.

Le agradecemos al Doctor Mauricio Roldan por su continuo y esmerado apoyo que nos ha brindado hasta el día de hoy.

Agradecemos al Colegio Odontológico Colombiano por ser nuestra alma mater para lograr la tan anhelada meta.
¡gracias!.

TABLA DE CONTENIDO

| | Pag. |
|-------------------------------------|------|
| 1. TEMA DE INVESTIGACIÓN. | 1 |
| 2. RESUMEN. | 2 |
| 3. INTRODUCCIÓN. | 3 |
| 4. FORMULACION DEL PROBLEMA. | 5 |
| 5. JUSTIFICACIÓN. | 6 |
| 6. OBJETIVOS. | 7 |
| 6.1. OBJETIVO PRINCIPAL. | 7 |
| 6.2. OBJETIVO SECUNDARIO. | 7 |
| 7. DISEÑO METODOLOGICO. | 8 |
| 7.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN. | 8 |
| 7.2. TECNICA DE INVESTIGACIÓN. | 8 |
| 8. REFERENTES TEÓRICOS. | 9 |
| 8.1. TERMINOLOGÍA. | 9 |
| 9. DESARROLLO DEL TEMA. | 10 |
| 9.1. RESULTADO DE ENCUESTAS. | 10 |
| 9.1.1. Encuestas de Agosto de 2001. | 10 |
| 9.1.1.1. Pregunta 1. | 10 |
| 9.1.1.1.1. Resultados. | 10 |
| 9.1.1.1.2. Análisis. | 11 |
| 9.1.1.2. Pregunta 2 | 11 |
| 9.1.1.2.1. Resultados | 11 |
| 9.1.1.2.2. Análisis | 12 |
| 9.1.1.3. Pregunta 3 | 12 |

| | |
|-------------------------------|-----------|
| 9.1.1.3.1. Resultados | 12 |
| 9.1.1.3.2. Análisis | 13 |
| 9.1.1.4. Pregunta 4 | 14 |
| 9.1.1.4.1. Resultados | 14 |
| 9.1.1.4.2. Análisis | 14 |
| 9.1.1.5. Pregunta 5 | 15 |
| 9.1.1.5.1. Resultados | 15 |
| 9.1.1.5.2. Análisis | 16 |
| 9.1.1.6. Pregunta 6 | 17 |
| 9.1.1.6.1. Resultados | 17 |
| 9.1.1.6.2. Análisis | 18 |
| 9.1.1.7. Pregunta 7 | 19 |
| 9.1.1.7.1. Resultados | 19 |
| 9.1.1.7.2. Análisis | 20 |
| 9.1.1.8. Pregunta 8 | 20 |
| 9.1.1.8.1. Resultados | 20 |
| 9.1.1.8.2. Análisis | 21 |
| 9.1.1.9. Pregunta 9 | 22 |
| 9.1.1.9.1. Resultados | 22 |
| 9.1.1.9.2. Análisis | 23 |
| 9.1.1.10. Pregunta 10 | 23 |
| 9.1.1.10.1. Resultados | 23 |
| 9.1.1.10.2. Análisis | 24 |
| 9.1.1.11. Pregunta 11 | 24 |
| 9.1.1.11.1. Resultados | 24 |
| 9.1.1.11.2. Análisis | 25 |
| 9.1.1.12. Pregunta 12 | 26 |
| 9.1.1.12.1. Resultados | 26 |

| | |
|--|-----------|
| 9.1.1.12.2. Análisis | 26 |
| 9.1.1.13. Pregunta 13 | 27 |
| 9.1.1.13.1. Resultados | 27 |
| 9.1.1.13.2. Análisis | 28 |
| 9.1.1.14. Pregunta 14 | 28 |
| 9.1.1.14.1. Resultados | 28 |
| 9.1.1.14.2. Análisis | 28 |
| 9.1.2. Encuesta Octubre de 2001 | 29 |
| 9.1.2.1. Pregunta 1 | 29 |
| 9.1.2.1.1. Resultados | 30 |
| 9.1.2.1.2. Análisis | 30 |
| 9.1.2.2. Pregunta 2 | 31 |
| 9.1.2.2.1. Resultados | 31 |
| 9.1.2.2.2. Análisis | 31 |
| 9.1.2.3. Pregunta 3 | 32 |
| 9.1.2.3.1. Resultados | 32 |
| 9.1.2.3.2. Análisis | 32 |
| 9.1.2.4. Pregunta 4 | 33 |
| 9.1.2.4.1. Resultados | 33 |
| 9.1.2.4.1. Análisis | 34 |
| 9.1.2.5. Pregunta 5 | 34 |
| 9.1.2.5.1. Resultados | 34 |
| 9.1.2.5.2. Análisis | 35 |
| 9.1.2.6. Pregunta 6 | 36 |
| 9.1.2.6.1. Resultados | 36 |
| 9.1.2.6.2. Análisis | 37 |
| 9.1.2.7. Pregunta 7 | 38 |
| 9.1.2.7.1. Resultados | 38 |

| | |
|---------------------------------|----|
| 9.1.2.7.2. Análisis | 39 |
| 9.1.2.8. Pregunta 8 | 40 |
| 9.1.2.8.1. Resultados | 40 |
| 9.1.2.8.2. Análisis | 40 |
| 9.1.2.9. Pregunta 9 | 41 |
| 9.1.2.9.1. Resultados | 41 |
| 9.1.2.9.2. Análisis | 42 |
| 9.1.2.10. Pregunta 10 | 42 |
| 9.1.2.10.1. Resultados | 42 |
| 9.1.2.10.2. Análisis | 43 |
| 9.1.2.11. Pregunta 11 | 44 |
| 9.1.2.11.1. Resultados | 44 |
| 9.1.2.11.2. Análisis | 44 |
| 9.1.2.12. Pregunta 12 | 45 |
| 9.1.2.12.1. Resultados | 45 |
| 9.1.2.12.2. Análisis | 46 |
| 9.1.2.13. Pregunta 13 | 46 |
| 9.1.2.13.1. Resultados | 46 |
| 9.1.2.13.2. Análisis | 47 |
| 9.1.2.14. Pregunta 14 | 47 |
| 9.1.2.14.1. Resultados | 47 |
| 9.1.2.14.2. Análisis | 48 |
| 9.1.3. Encuesta Febrero de 2002 | 49 |
| 9.1.3.1. Pregunta 1 | 49 |
| 9.1.3.1.1. Resultados | 49 |
| 9.1.3.1.2. Análisis | 49 |
| 9.1.3.2. Pregunta 2 | 50 |
| 9.1.3.2.1. Resultados | 50 |

| | |
|-------------------------------|-----------|
| 9.1.3.2.2. Análisis | 50 |
| 9.1.3.3. Pregunta 3 | 51 |
| 9.1.3.3.1. Resultados | 51 |
| 9.1.3.3.2. Análisis | 52 |
| 9.1.3.4. Pregunta 4 | 52 |
| 9.1.3.4.1. Resultados | 52 |
| 9.1.3.4.2. Análisis | 52 |
| 9.1.3.5. Pregunta 5 | 53 |
| 9.1.3.5.1. Resultados | 53 |
| 9.1.3.5.2. Análisis | 54 |
| 9.1.3.6. Pregunta 6 | 56 |
| 9.1.3.6.1. Resultados | 56 |
| 9.1.3.6.2. Análisis | 57 |
| 9.1.3.7. Pregunta 7 | 58 |
| 9.1.3.7.1. Resultados | 58 |
| 9.1.3.7.2. Análisis | 58 |
| 9.1.3.8. Pregunta 8 | 59 |
| 9.1.3.8.1. Resultados | 59 |
| 9.1.3.8.2. Análisis | 60 |
| 9.1.3.9. Pregunta 9 | 60 |
| 9.1.3.9.1. Resultados | 60 |
| 9.1.3.9.2. Análisis | 61 |
| 9.1.3.10. Pregunta 10 | 61 |
| 9.1.3.10.1. Resultados | 61 |
| 9.1.3.10.2. Análisis | 62 |
| 9.1.3.11. Pregunta 11 | 63 |
| 9.1.3.11.1. Resultados | 63 |
| 9.1.3.11.2. Análisis | 63 |

| | |
|-------------------------------|-----------|
| 9.1.3.12. Pregunta 12 | 64 |
| 9.1.3.12.1. Resultados | 64 |
| 9.1.3.12.2. Análisis | 64 |
| 9.1.3.13. Pregunta 13 | 65 |
| 9.1.3.13.1. Resultados | 65 |
| 9.1.3.13.2. Análisis | 65 |
| 9.1.3.14. Pregunta 14 | 66 |
| 9.1.3.14.1. Resultados | 66 |
| 9.1.3.14.2. Análisis | 66 |
| 10. CONCLUSIONES | 68 |
| 11. RECOMENDACIONES | 69 |
| BIBLIOGRAFÍA | 70 |
| ANEXOS | |

1. TEMA DE INVESTIGACIÓN

¿Quién es y que opina el paciente que asiste a las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano?

El Colegio Odontológico Colombiano es una institución que tiene el propósito de promover y mejorar la salud bucal de la población colombiana. También el Colegio Odontológico Colombiano presiona a los países para que mejoren sus servicios y programas de salud bucal. El Colegio Odontológico Colombiano es una institución profesional de salud bucal y odontología.

Considerando que el Colegio Odontológico Colombiano es una institución dependiente de la Asociación de Odontólogos Colombianos, la investigación realizada tiene como objetivo principal determinar la opinión de los pacientes que asisten a las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano.

Uno de los resultados de esta investigación es que el 80% de los pacientes que asisten a las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano son de diferentes estratos sociales, lo que indica que el Colegio Odontológico Colombiano ofrece servicios de salud bucal a todos los estratos sociales y que todos los pacientes reciben el mismo trato y atención. Esto indica que el Colegio Odontológico Colombiano es una institución que ofrece servicios de salud bucal a todos los estratos sociales y que todos los pacientes reciben el mismo trato y atención.

2. RESUMEN

La presente monografía busca establecer quien es el paciente que asiste a las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano, observando su estrato, edad, intereses, y motivos de consulta. También el saber que piensa del servicio prestado abrirá las puertas para corregir falencias y empezar a distinguir a los odontólogos del Colegio Odontológico Colombiano como profesionales de cálida, humildad y excelencia.

Considerando que no hay información sobre el tema y toda la información disponible debe recolectarse, se empleó como metodología, la investigación estadística, usando como herramienta la encuesta.

Dentro de los resultados obtenidos se observan como el estrato tres él es que más asiste a las consultas, pero irónicamente asisten a la universidad pacientes de diferente clase social, de todos los rincones y densidades a Santiago de Cali y todos reciben un trato igualitario, dejando es una imagen de calidad, respeto y facilidad económica, que hacen recomienden el servicio a plenitud.

3. INTRODUCCIÓN

El mes de Julio de 1996 se dio por inaugurado el Colegio Odontológico Colombiano sede Santiago de Cali, prometiendo ser y afianzarse como la facultad de odontología más grande y moderna del país.

Han pasado mas de 6 años, y con ellos dos promociones que culminaron el ciclo de 5 años de trabajo para graduarse como odontólogos, pero aun más importante, detrás de ellas van creciendo muchas mas generaciones, cada una de ellas de aproximadamente 120 estudiantes y estos necesitan de los llamados pacientes para poder cumplir unos requisitos y lograr ese gran ciclo en la carrera profesional. “Ser odontólogo”.

La importancia de esta trabajo es que en ningún momento de nuestra preparación, se ha tenido en cuenta al paciente que asiste a las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano, como seres humanos que reciben un servicio por manos en aprendizaje y por lo tanto hay la obligación de recolectar información y obtener de ellos su opinión, su grado de satisfacción, y por supuesto sus inconformidades. La opinión del paciente hoy en día es la que en el mañana compañeros de semestres inferiores tengan seres humanos que estén dispuestos a colocar sus bocas para el aprendizaje de los demás.

Recolectando información sobre quien es y que opina el paciente del COC sobre el mismo, se piensa suministrar información a la universidad “directivas, docentes, estudiantes y demás” sobre la calidad del servicio en general y su relación costo-beneficio desde el punto de vista de un paciente.

Se busca también que el estudiante de semestres inferiores, cuente con una base estadística, la cual no existe, sobre el tipo de paciente que asiste a la universidad, brindándole información básica, por ejemplo barrio donde vive o simplemente su edad. Generándole un enfoque selectivo del paciente que puede asistir a su clínica de aprendizaje y en un futuro ser su paciente particular.

Considerando los resultados obtenidos, seguramente el nombre de la universidad seguirá creciendo en el Valle del Cauca, el servicio mejorara en las falencias presentadas y el estudiante del futuro no le costara trabajo conseguir pacientes, llevando el respaldo de ser colegial.

4. FORMULACION DEL PROBLEMA

Se han graduado ya, dos promociones del Colegio Odontológico Colombiano y para obtener ese título se vieron en la necesidad de usar seres humanos, llamados pacientes, para cumplir con requisitos establecidos y obtener el grado como odontólogo. Y es aquí donde existe el interrogante: ¿Quiénes son y que opinan los pacientes que asisten al Colegio Odontológico Colombiano.

5. JUSTIFICACIÓN

Es importante hoy en día, ante la situación que agobia al país y al mundo entero, de violencia, desempleo, terrorismo, etc..., trazar metas de excelencia en las diferentes profesiones que existen.

Considerando la odontología, hay que conocer quienes van a ser nuestros futuros pacientes, clientes que con sus aportes darán de comer y vivir a la profesión.

Es por esto que al conocer las opiniones y la clase de paciente que rodea el entorno, se pueden trazar metas enfocadas a satisfacer la demanda de los odontólogos, y aun más difícil de los practicantes universitarios que al no tener experiencia se ven obligados a que sus pacientes nunca aparezcan, pero esto se puede cambiar, sabiéndole decir al paciente que el practicante universitario se esfuerza por darle calidad, garantía y satisfacción.

6. OBJETIVOS

6.1.OBJETIVO PRINCIPAL

- Saber quien es y que opina el paciente que es atendido en las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano sede Santiago de Cali.

6.2.OBJETIVOS SECUNDARIOS:

- Brindar a la Universidad información sobre la clase del paciente que asiste a las clínicas de la universidad (edad, estado civil, escolaridad, barrio de residencia, etc..)
- Conocer el principal motivo de consulta del paciente que asiste a la universidad.
- Obtener el porcentaje de pacientes familiares de estudiantes y no familiares que se atienden en las clínicas.
- Evaluar la calidad de la atención del personal de clínicas desde el punto de vista del paciente.
- Saber cual área de la odontología es la de mayor desempeño en la universidad.

7. DISEÑO METODOLOGICO.

7.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN:

Es una investigación de tipo estadística descriptivo, por que el objetivo es recopilar información por medio de una encuesta.

7.2. TECNICA DE INVESTIGACIÓN:

La presente monografía utilizo como medio de investigación tres encuestas en fechas diferentes que son: Agosto y Octubre de 2001 y Febrero de 2002, y se tomo como muestra un grupo de 220, 250 y 200 pacientes que asistieron es estos meses a las clínicas de adultos del Colegio Odontológico Colombiano con sede en Cali, estas muestras se tomaron aleatoriamente.

8.REFERENTES TEÓRICOS

8.1.TERMINOLOGÍA

- **Moda:** Es el dato que más se repite en una muestra determinada.
- **Media:** Valor que, en una serie estadística de n miembros, representa el valor más probable, alrededor del cual se distribuyen equitativamente los datos de la muestra y que por lo tanto se toma en las aplicaciones como el valor representativo de lo que se puede medir.
- **Mediana:** Para una distribución determinada de datos u observaciones, valor X de la misma tal que la mitad de ellos son menores que dicho X y la otra mitad mayores que este.

9. DESARROLLO DEL TEMA

9.1. RESULTADO DE ENCUESTAS

9.1.1. Encuestas agosto de 2001. Muestra de 220 personas seleccionadas al azar y que asistieron a las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano como pacientes de estudiantes entre sexto y décimo semestre.

9.1.1.1. Pregunta 1. ¿Edad? Las respuestas fueron clasificadas en cuatro categorías: Menor de 25, entre 25 y 40, entre 41 y 60, mayor de 60

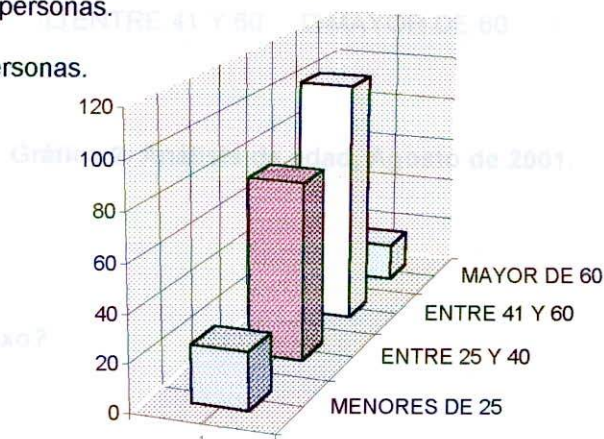
9.1.1.1.1. Resultados. (Gráfica 1)

Menores de 25 años: 24 personas.

Entre 25 y 40 años: 76 personas.

Entre 41 y 60 años: 104 personas.

Mayor de 60 años: 16 personas.



Gráfica 1. Clasificación de edad, Agosto de 2001.

9.1.1.1.2. Análisis. (Gráfica 2)

n = 220 pacientes.

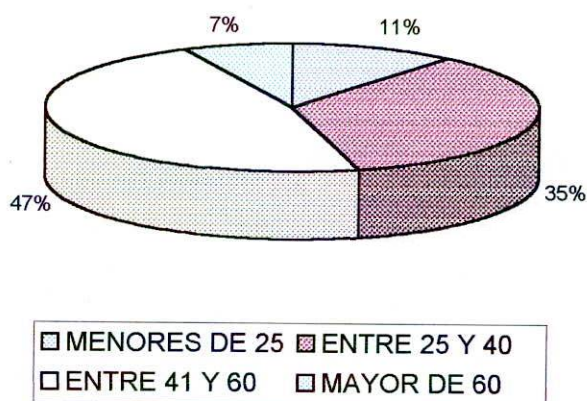
Menores de 25 años: 11%

Entre 25 y 40 años: 35%

Entre 41 y 60 años: 47%

Mayor de 60 años: 7%

Moda = Entre 41 y 60 años.

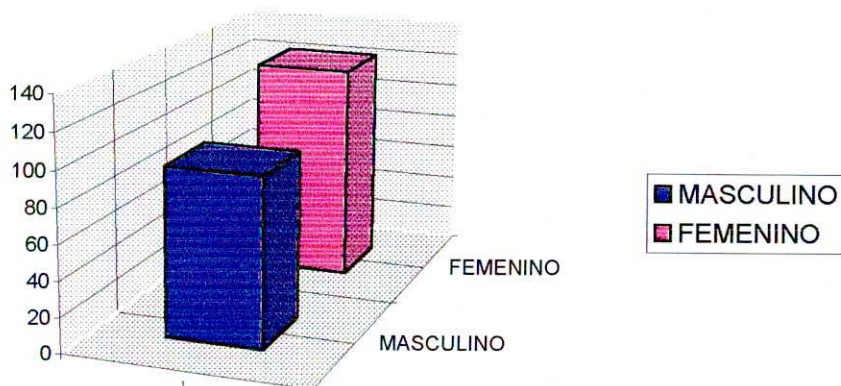


Gráfica 2. Análisis de edad, Agosto de 2001.

9.1.1.2. Pregunta 2. ¿Sexo?**9.1.1.2.1. Resultados. (Gráfica 3)**

Masculino: 96 personas.

Femenino: 124 personas.

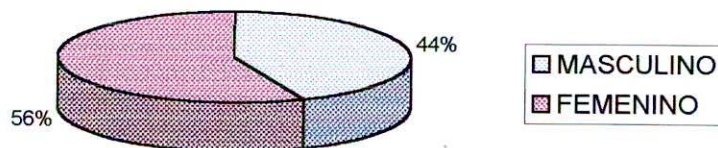


Gráfica 3. Clasificación de sexos, Agosto de 2001.

9.1.1.2.2. Análisis. (Gráfica 4)

Masculino: 44%

Femenino: 56%



Gráfica 4. Análisis de sexos, Agosto de 2001.

9.1.1.3. Pregunta 3. ¿Estado civil?

9.1.1.3.1. Resultados. (Gráfica 5)

Se clasifico de la siguiente manera,

Casado(a): 43 personas.

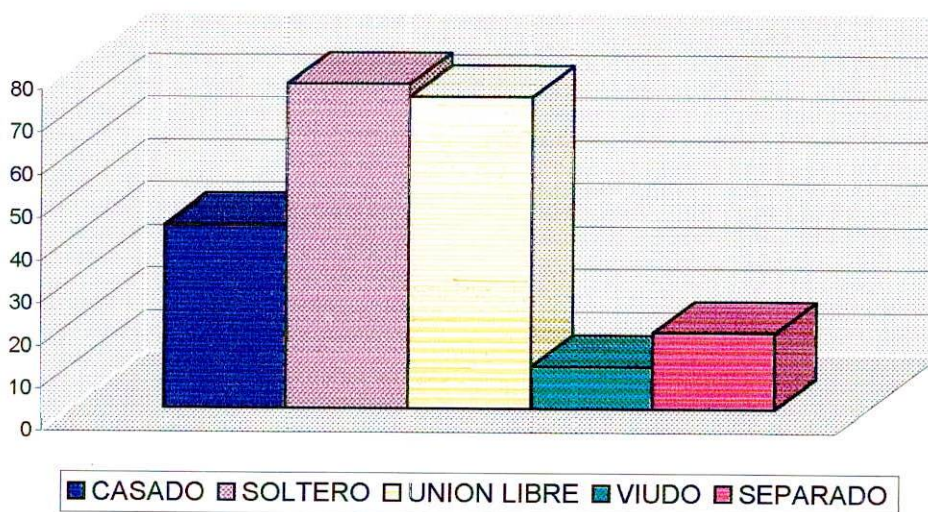
Soltero(a): 76 personas.*

Unión libre: 73 personas.

Viudo(a): 10 personas.

Separado(a): 24 personas.

* Se incluyen religiosos, sacerdotes, y otros.



Gráfica 5. Clasificación estado civil, Agosto de 2001.

9.1.1.3.2. Análisis. (Gráfica 6)

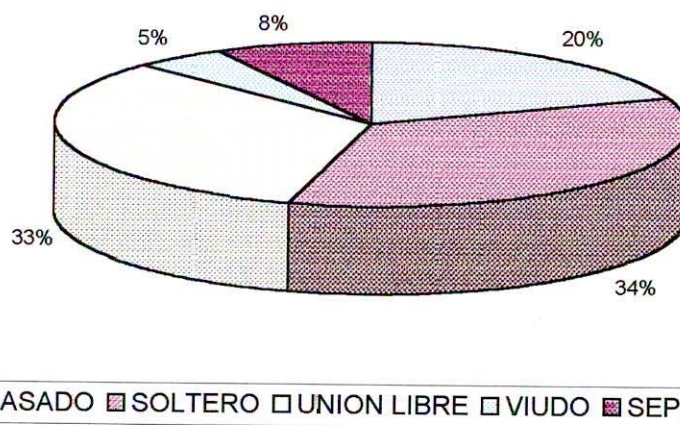
Casado(a): 20%

Soltero(a): 34%

Unión libre: 33%

Viudo(a): 5%

Separado(a): 8%



Gráfica 6. Análisis estado civil, Agosto de 2001.

9.1.1.4. Pregunta 4. ¿Escolaridad? Primaria, bachillerato, universitario, postgrado, doctorado.

9.1.1.4.1. Resultados (Gráfica 7)

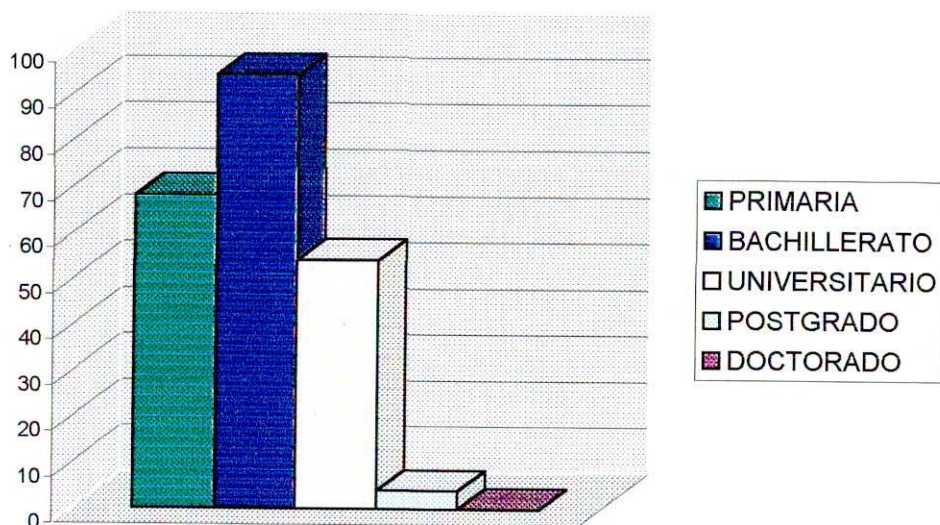
Primaria: 68 personas.

Bachillerato: 94 personas.

Universitario: 54 personas.

Postgrado: 4 personas.

Doctorado: 0 personas.



Gráfica 7. Clasificación escolaridad, Agosto de 2001.

9.1.1.4.2. Análisis. (Gráfica 8)

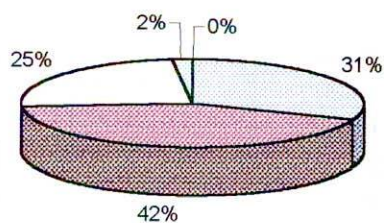
Primaria: 31%

Bachillerato: 42%

Universitario: 25%

Postgrado: 2%

Doctorado: 0%



| | | |
|-------------|----------------|-----------------|
| □ PRIMARIA | ■ BACHILLERATO | □ UNIVERSITARIO |
| □ POSTGRADO | ■ DOCTORADO | |

Gráfica 8. Análisis escolaridad, Agosto de 2001.

9.1.1.5. Pregunta 5. ¿Barrio o lugar de residencia?

9.1.1.5.1. Resultados. (Tabla 1)

Tabla 1. Estadística de personas por barrio a Agosto de 2001.

| BARRIO | PERSONAS |
|----------------------|----------|
| 20 de Julio | 2 |
| Aguablanca | 6 |
| Aguacatal | 2 |
| Alameda | 1 |
| Alamos | 3 |
| Barrio Obrero | 3 |
| Barrio San Carlos | 1 |
| Bretaña | 4 |
| Brisas de los Alamos | 1 |
| Caldas | 3 |
| Calypso | 1 |
| Cañaverales | 2 |
| Caney | 1 |
| Ciudadela del Rio | 3 |
| Comfandi | 2 |
| Decepaz | 2 |
| El Calvario | 3 |
| El Jardín | 2 |
| El Lido | 4 |
| El Peñón | 3 |
| El Troncal | 5 |
| El Vergel | 2 |
| Floralia | 5 |
| Granada | 2 |

| BARRIO | PERSONAS |
|----------------|----------|
| Los Andes | 3 |
| Los Naranjos | 2 |
| Los Sauces | 2 |
| Manzanares | 6 |
| Maracaibo | 4 |
| Meléndez | 4 |
| Multicentro | 3 |
| Municipal | 3 |
| Nápoles | 2 |
| Normandia | 2 |
| Palermo | 3 |
| Pampalinda | 2 |
| Panamericano | 1 |
| Pance | 3 |
| Prados del Sur | 1 |
| Primavera | 5 |
| Puerta del Sol | 1 |
| Refugio | 2 |
| San Antonio | 1 |
| San Cayetano | 5 |
| San Fernando | 5 |
| San Juan Busco | 3 |
| San Luis | 1 |
| Santa Bárbara | 3 |

| | |
|------------------|---|
| Guabal | 3 |
| Guaduales | 4 |
| Guayaquil | 1 |
| Juanambu | 6 |
| Junin | 4 |
| La Base | 3 |
| La Campiña | 3 |
| La Esmeralda | 3 |
| La Flora | 2 |
| La Floresta | 1 |
| La Independencia | 5 |
| La Isla | 3 |
| La Merced | 4 |
| La Rivera | 3 |
| La Selva | 3 |
| Las Acacias | 1 |
| Libertadores | 1 |

| | |
|-----------------|---|
| Santa Elena | 1 |
| Santa Mónica | 4 |
| Santa Rosa | 5 |
| Santa Teresita | 2 |
| Siloe | 2 |
| Sucre | 3 |
| Templete | 3 |
| Terrón Colorado | 3 |
| Versalles | 2 |
| Villa Colombia | 3 |
| Villanueva | 1 |
| Vipasa | 1 |
| Bugalagrande | 1 |
| Candelaria | 2 |
| Jamundi | 3 |
| Palmira | 2 |
| Pradera | 2 |

9.1.1.5.2. Análisis. (Tabla 2)

Tabla 2. Estadística de personas por barrio, organizadas por estrato a Agosto de 2001.

| ESTRATO | BARRIO | PERSONAS | ESTRATO | BARRIO | PERSONAS |
|---------|-------------------|----------|---------|------------------|----------|
| 1 | Los Naranjos | 2 | 3 | Caldas | 3 |
| 1 | Puerta del Sol | 1 | 3 | Calypso | 1 |
| 1 | Siloe | 2 | 3 | Cañaverales | 2 |
| 1 | Sucre | 3 | 3 | Comfandi | 2 |
| 1 | Aguacatal | 2 | 3 | El Calvario | 3 |
| 1 | Decepaz | 2 | 3 | El Jardín | 2 |
| 1 | El Vergel | 2 | 3 | El Troncal | 5 |
| 2 | Palermo | 3 | 3 | Floralia | 5 |
| 2 | Prados del Sur | 1 | 3 | Guabal | 3 |
| 2 | San Luis | 1 | 3 | Guaduales | 4 |
| 2 | Terrón Colorado | 3 | 3 | Guayaquil | 1 |
| 2 | Villanueva | 1 | 3 | La Floresta | 1 |
| 2 | Barrio Obrero | 3 | 3 | La Independencia | 5 |
| 2 | Ciudadela del Río | 3 | 3 | La Merced | 4 |
| 2 | La Base | 3 | 3 | La Selva | 3 |
| 2 | La Esmeralda | 3 | 3 | Las Acacias | 1 |
| 2 | La Isla | 3 | 3 | Libertadores | 1 |
| 2 | La Rivera | 3 | 4 | Templete | 3 |
| 3 | Los Andes | 3 | 4 | Vipasa | 1 |
| 3 | Los Sauces | 2 | 4 | Jamundi | 3 |
| 3 | Manzanares | 6 | 4 | Palmira | 2 |

| | | | | | |
|---|-------------------|---|---|----------------------|---|
| 3 | Maracaibo | 4 | 4 | Pradera | 2 |
| 3 | Meléndez | 4 | 4 | Brisas de los Alamos | 1 |
| 3 | Municipal | 3 | 4 | Caney | 1 |
| 3 | Nápoles | 2 | 4 | Granada | 2 |
| 3 | Panamericano | 1 | 4 | Junin | 4 |
| 3 | Primavera | 5 | 4 | La Campiña | 3 |
| 3 | San Antonio | 1 | 5 | Multicentro | 3 |
| 3 | San Cayetano | 5 | 5 | Pampalinda | 2 |
| 3 | San Juan Bosco | 3 | 5 | Refugio | 2 |
| 3 | Santa Elena | 1 | 5 | San Fernando | 5 |
| 3 | Santa Rosa | 5 | 5 | Santa Mónica | 4 |
| 3 | Villa Colombia | 3 | 5 | Versalles | 2 |
| 3 | Bugalagrande | 1 | 5 | El Lido | 4 |
| 3 | Candelaria | 2 | 5 | El Peñón | 3 |
| 3 | 20 de Julio | 2 | 5 | Juanambu | 6 |
| 3 | Aguablanca | 6 | 5 | La Flora | 2 |
| 3 | Alameda | 1 | 6 | Normandia | 2 |
| 3 | Alamos | 3 | 6 | Pance | 3 |
| 3 | Barrio San Carlos | 1 | 6 | Santa Bárbara | 3 |
| 3 | Bretaña | 4 | 6 | Santa Teresita | 2 |

Estrato 1: 14 personas.

Estrato 2: 23 personas.

Estrato 3: 114 personas.

Estrato 4: 18 personas.

Estrato 5: 33 personas.

Estrato 6: 10 personas.

Moda: estrato 3.

9.1.1.6. Pregunta 6. ¿Ocupación?

9.1.1.6.1. Resultado. (Tabla 3)

Tabla 3. Ocupación de personas con su frecuencia. Agosto de 2001.

| OCUPACION | PERSONAS |
|---------------|----------|
| Abogado | 4 |
| Administrador | 8 |
| Ama de Casa | 25 |

| | |
|---------------------|----|
| Arquitecto | 5 |
| Aseador | 6 |
| Restaurante | 2 |
| Comerciante | 10 |
| Conductor | 11 |
| Conserje | 5 |
| Contador | 15 |
| Desempleado | 6 |
| Docente | 12 |
| Ebanista | 1 |
| Electricista | 4 |
| Empleado | 5 |
| Enfermera | 4 |
| Escolta | 7 |
| Estudiante | 14 |
| Ing. De sistemas | 5 |
| Jubilado | 6 |
| Manicurista | 9 |
| Mecánico | 4 |
| Modista | 16 |
| Oficios Varios | 8 |
| Pensionado | 6 |
| Recursos humanos | 8 |
| Técnico en sistemas | 7 |
| Vendedor | 7 |

9.1.1.6.2. Análisis. Moda: Ocupación Ama de Casa con 25 personas. (Tabla 4)

Tabla 4. Ocupaciones organizadas de mayor a menor frecuencia a Agosto de 2001.

| OCUPACION | PERSONAS |
|------------------|----------|
| Ama de Casa | 25 |
| Modista | 16 |
| Contador | 15 |
| Estudiante | 14 |
| Docente | 12 |
| Conductor | 11 |
| Comerciante | 10 |
| Manicurista | 9 |
| Administrador | 8 |
| Oficios Varios | 8 |
| Recursos humanos | 8 |
| Escolta | 7 |

| | |
|---------------------|---|
| Técnico en sistemas | 7 |
| Vendedor | 7 |
| Aseador | 6 |
| Desempleado | 6 |
| Jubilado | 6 |
| Pensionado | 6 |
| Arquitecto | 5 |
| Conserje | 5 |
| Empleado | 5 |
| Ing. De sistemas | 5 |
| Abogado | 4 |
| Electricista | 4 |
| Enfermera | 4 |
| Mecánico | 4 |
| Restaurante | 2 |
| Ebanista | 1 |

9.1.1.7. Pregunta 7. Motivo de consulta.

9.1.1.7.1. Resultados. (Tabla 5)

Tabla 5. Motivo de consulta y su frecuencia. Agosto de 2001.

| MOTIVO DE CONSULTA | FRECUENCIA |
|------------------------|------------|
| Amalgamas | 7 |
| Arreglo Dentadura | 17 |
| Caries | 11 |
| Control | 5 |
| Diente Fracturado | 11 |
| Dolor Diente | 5 |
| Endodoncia | 12 |
| Estética | 10 |
| Exodoncia | 6 |
| Limpieza | 5 |
| Mejorar Salud oral | 13 |
| Prevención | 11 |
| Prótesis y Coronas | 33 |
| Rehabilitación general | 11 |
| Revisión | 27 |
| Sensibilidad | 5 |
| Tratamiento General | 21 |
| Urgencia | 10 |

9.1.1.7.2. Análisis. Moda: Prótesis y Coronas con 33 pacientes. (Tabla 6)

Tabla 6. Motivo de consulta organizado de mayor a menor frecuencia a Agosto de 2001.

| MOTIVO DE CONSULTA | FRECUENCIA |
|------------------------|------------|
| Prótesis y Coronas | 33 |
| Revisión | 27 |
| Tratamiento General | 21 |
| Arreglo Dentadura | 17 |
| Mejorar Salud oral | 13 |
| Endodoncia | 12 |
| Caries | 11 |
| Diente Fracturado | 11 |
| Prevención | 11 |
| Rehabilitación general | 11 |
| Estética | 10 |
| Urgencia | 10 |
| Amalgamas | 7 |
| Exodoncia | 6 |
| Control | 5 |
| Dolor Diente | 5 |
| Limpieza | 5 |
| Sensibilidad | 5 |

9.1.1.8. Pregunta 8. ¿Por qué escogió al Colegio Odontológico para su tratamiento?

Recomendación, pasaba por el lugar, tarifas, calidad, servicio, otra.

9.1.1.8.1. Resultados. (Gráfica 9)

Recomendación: 196

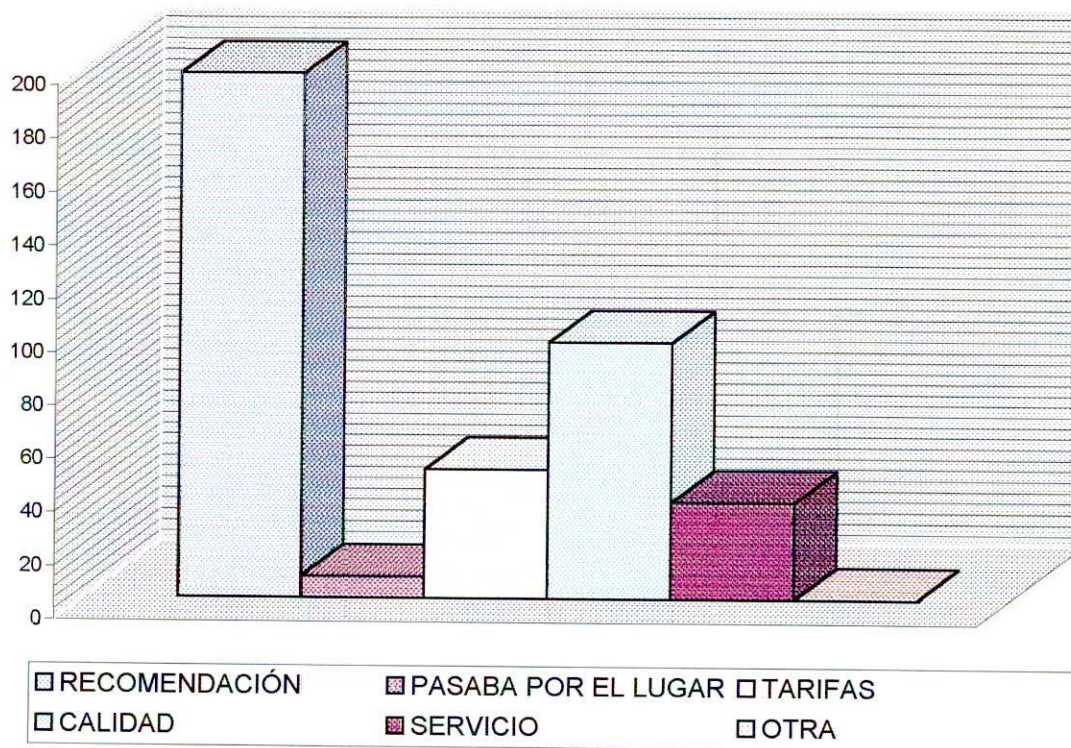
Pasaba por el lugar: 8

Tarifas: 48

Calidad: 96

Servicio: 36

Otra:0



Gráfica 9. ¿Por qué escogió al COC para su tratamiento? Agosto de 2001.

9.1.1.8.2. Análisis. (Gráfica 10) Moda: Recomendación con 51%.

Recomendación: 51%

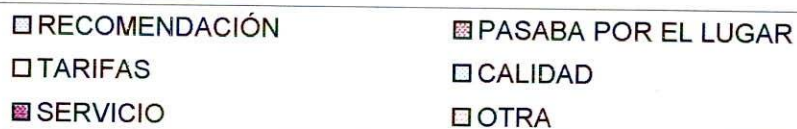
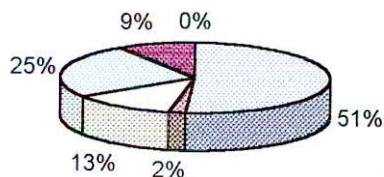
Pasaba por el lugar: 2%

Tarifas: 13%

Calidad: 25%

Servicio: 9%

Otra: 0%



Gráfica 10. Análisis ¿Por qué escogió al COC para su tratamiento? Agosto de 2001.

9.1.1.9. Pregunta 9. ¿Cuál es su parentesco con su odontólogo "estudiante"?

Odontólogo-paciente, amigo, familiar, conocido.

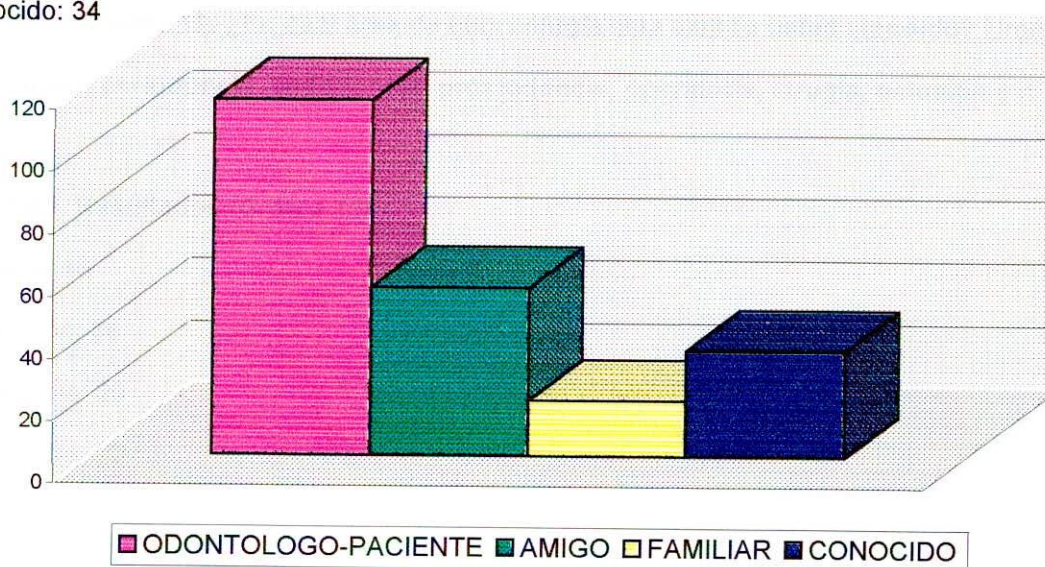
9.1.1.9.1. Resultados. (Gráfica 11)

Odontólogo – Paciente: 114

Amigo: 54

Familiar: 18

Conocido: 34



Gráfica 11. Parentesco con el odontólogo, Agosto de 2001.

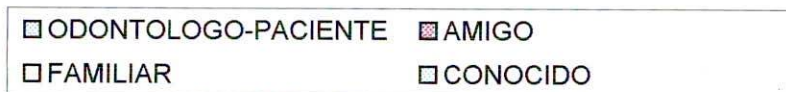
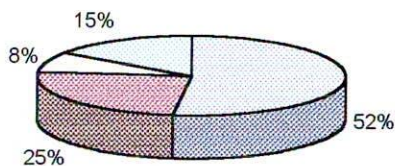
9.1.1.9.2. Análisis. Moda: Odontólogo-Paciente. (Gráfica 12)

Odontólogo – Paciente: 52%

Amigo: 25%

Familiar: 8%

Conocido: 15%



Gráfica 12. Análisis parentesco con el odontólogo, Agosto de 2001.

9.1.1.10. Pregunta 10. ¿En cuál área de odontología esta siendo usted atendido? Urgencia, prevención, periodoncia, endodoncia, prostodoncia, operatoria, cirugía, oclusión y ATM.

9.1.1.10.1. Resultados. (Gráfica 13)

Urgencia: 16

Prevención: 36

Periodoncia: 20

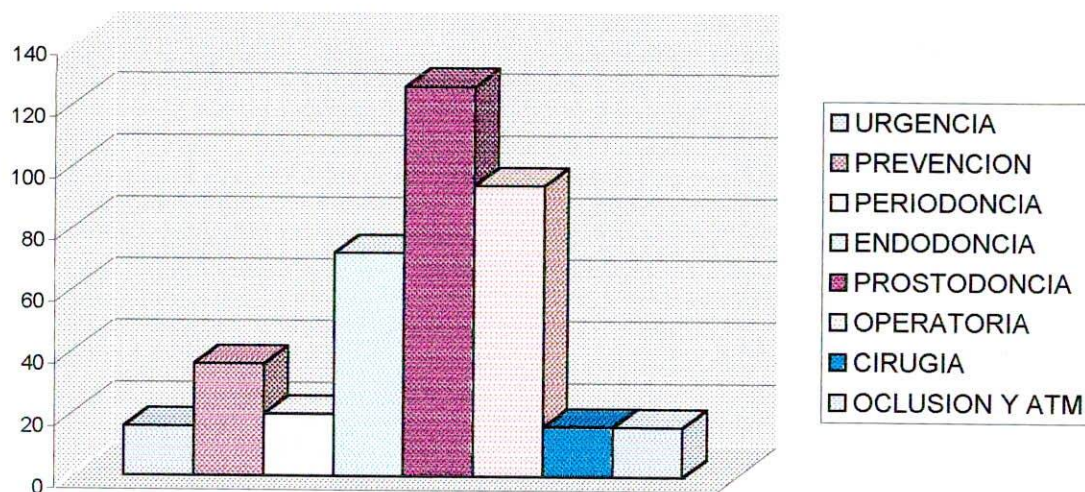
Endodoncia: 72

Prostodoncia: 126

Operatoria: 94

Cirugía: 16

Oclusión y ATM: 16



Gráfica 13. Área de la odontología atendido, Agosto de 2001.

9.1.1.10.2. Análisis. Moda: Prostodoncia con el 32%. (Gráfica 14)

Urgencia: 4%

Prevención: 9%

Periodoncia: 5%

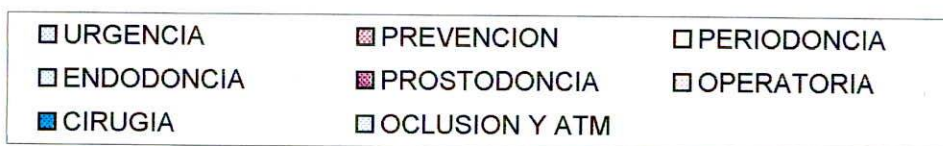
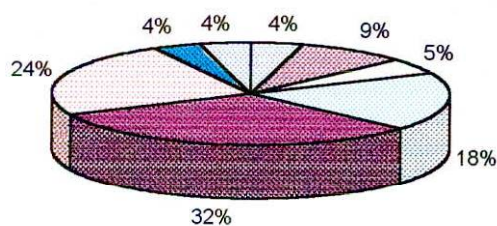
Endodoncia: 18%

Prostodoncia: 32%

Operatoria: 24%

Cirugía: 4%

Oclusión y ATM: 4%



Gráfica 14. Análisis Área de odontología atendido, Agosto de 2001.

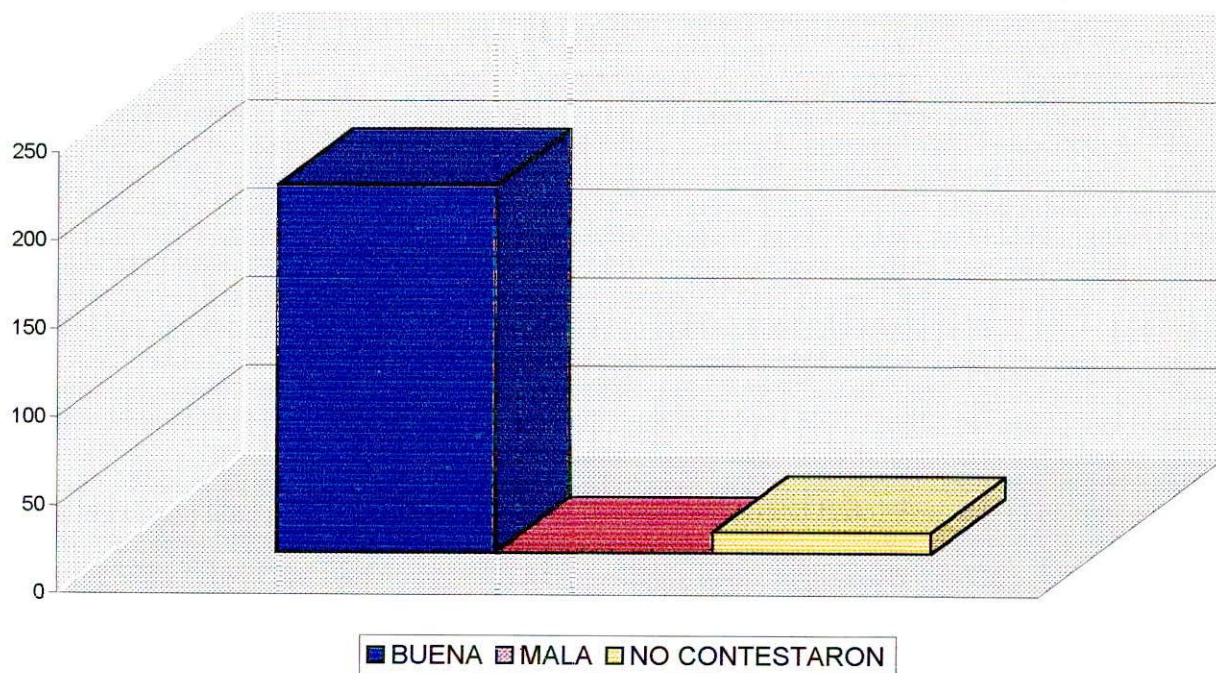
9.1.1.11. Pregunta 11. ¿Qué opina de la ubicación de las clínicas? Buena, mala.

9.1.1.11.1. Resultados(Gráfica 15)

Buena: 208 personas.

Mala: 0 personas.

No contestaron: 12 personas.



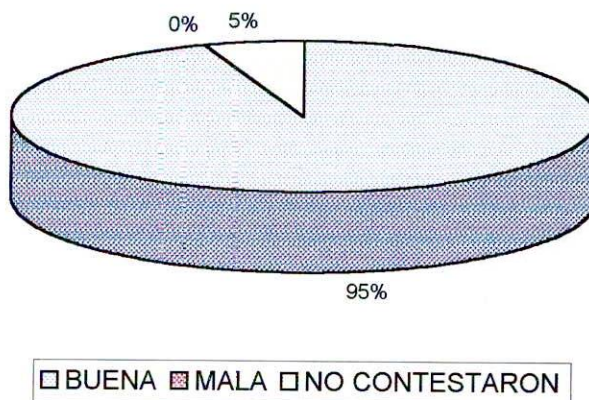
Gráfica 15. Ubicación de las clínicas, Agosto de 2001.

9.1.1.11.2. Análisis. Moda: Buena 95%. (Gráfica 16)

Buena: 95%

Mala: 0%

No contestaron: 5%



Gráfica 16. Análisis ubicación de las clínicas, Agosto de 2001.



9.1.1.12. Pregunta 12. ¿Dónde le gustaría otra clínica para su servicio? Norte, oeste, oriente, sur de Santiago de Cali.

9.1.1.12.1. Resultado.(gráfica 17)

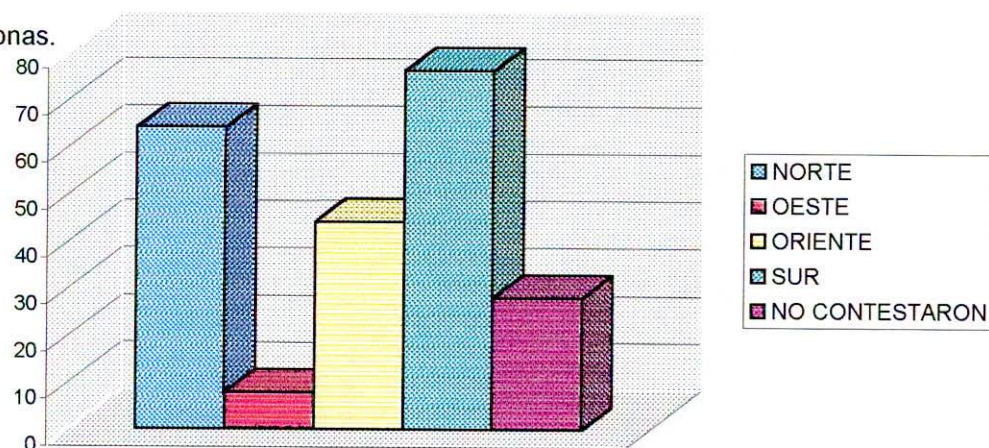
Norte: 64 personas.

Oeste: 8 personas.

Oriente: 44 personas.

Sur: 76 personas.

No contestaron: 28 personas.



Gráfica 17. ¿Dónde le gustaría otra clínica?, Agosto de 2001.

9.1.1.12.2. Análisis. Moda: Sur 34%. (Gráfica 18)

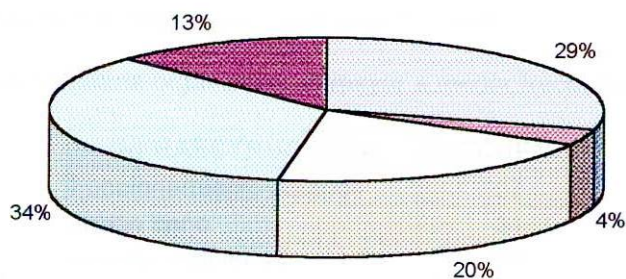
Norte: 29%

Oeste: 4%

Oriente: 20%

Sur: 34%

No contestaron: 13%



□ NORTE ■ OESTE □ ORIENTE □ SUR ■ NO CONTESTARON

Gráfica 18. Análisis de ubicación nueva clínica, Agosto de 2001.

9.1.1.13.Pregunta 13. ¿Qué le agregaría a la infraestructura de las clínicas?

9.1.1.13.1. Resultados. (Tabla 7)

Tabla 7. Infraestructura necesaria. Agosto 2001.

| INFRAESTRUCTURA | FRECUENCIA |
|--------------------------------|------------|
| Mas Ascensores | 10 |
| Polarizado clínicas 6 y 7 piso | 5 |
| Buzón de sugerencias | 15 |
| Cafetería | 20 |
| Televisión | 25 |
| Aire Acondicionado | 27 |
| Revistas | 13 |
| Funcionamiento equipos | 57 |
| Jabón baño | 31 |
| Papel Higiénico | 26 |
| Cubículo más grande | 15 |
| Música | 22 |
| Zonas Verdes | 5 |

9.1.1.13.2. Análisis. Moda: Funcionamiento de Equipos. (Tabla 8)

Tabla 8. Infraestructura necesaria organizada de mayor a menor frecuencia.

| INFRAESTRUCTURA | FRECUENCIA |
|--------------------------------|------------|
| Funcionamiento equipos | 57 |
| Jabón baño | 31 |
| Aire Acondicionado | 27 |
| Papel Higiénico | 26 |
| Televisión | 25 |
| Música | 22 |
| Cafetería | 20 |
| Buzón de sugerencias | 15 |
| Cubículo mas grande | 15 |
| Revistas | 13 |
| Mas Ascensores | 10 |
| Polarizado clínicas 6 y 7 piso | 5 |
| Zonas Verdes | 5 |

9.1.1.14. Pregunta 14. Califique la atención del personal y servicio prestado, excelente, bueno, regular, malo, pésimo.

9.1.1.14.1. Resultados. (Tabla 9)

Tabla 9. Califique la atención y el servicio. Agosto 2001.

| | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | MALO | PESIMO | NO CONTESTARON |
|--------------------|-----------|-------|---------|------|--------|----------------|
| PORTERO | 48 | 156 | 0 | 4 | 0 | 12 |
| RECEPCION 1er PISO | 96 | 104 | 8 | 0 | 0 | 12 |
| RECEPCION CLINICA | 92 | 108 | 8 | 0 | 0 | 12 |
| DOCENTE CLINICA | 137 | 77 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| ODONTOLOGO | 174 | 40 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| BIOSEGURIDAD | 104 | 92 | 0 | 0 | 0 | 24 |

9.1.1.14.2. Análisis. (Gráfica 19)

Moda Portero: Bueno.

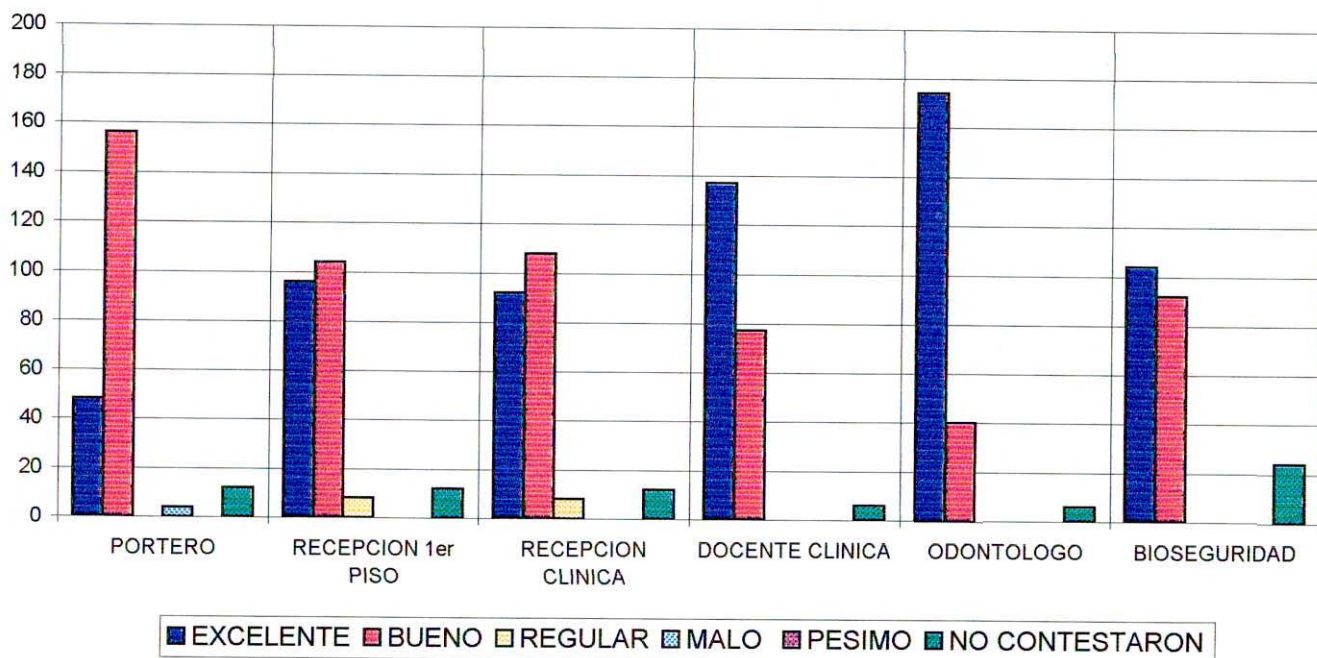
Moda Recepción 1er Piso: Bueno.

Moda Recepción clínica: Bueno.

Moda Docente clínica: Excelente.

Moda Odontólogo: Excelente.

Moda Bioseguridad: Excelente.



Gráfica 19. Clasificación del servicio y atención prestada, Agosto de 2001.

9.1.2. Encuestas octubre de 2001.

Muestra de 250 personas seleccionadas al azar y que asistieron a las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano como pacientes de estudiantes entre sexto y décimo semestre.

9.1.2.1. Pregunta 1. ¿Edad?.

Las respuestas fueron clasificadas en cuatro categorías: Menor de 25, entre 25 y 40, entre 41 y 60, mayor de 60.

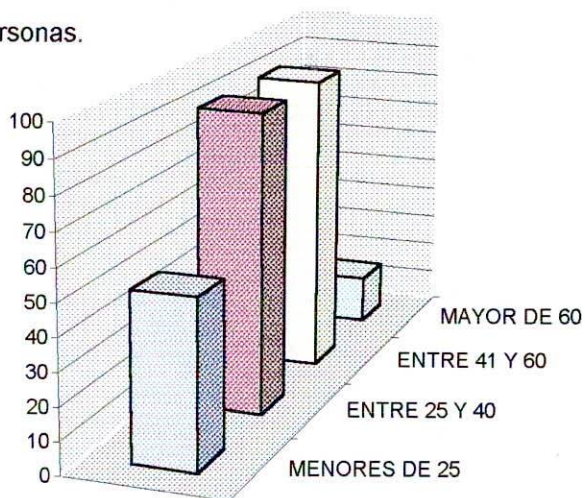
9.1.2.1.1. Resultados. (Gráfica 20)

Menores de 25 años: 51 personas.

Entre 25 y 40 años: 92 personas.

Entre 41 y 60 años: 92 personas.

Mayor de 60 años: 15 personas.



□ MENORES DE 25 ■ ENTRE 25 Y 40 □ ENTRE 41 Y 60 □ MAYOR DE 60

Gráfica 20. Clasificación de edad, Octubre de 2001.

9.1.2.1.2. Análisis.

n = 250 pacientes.

Menores de 25 años: 20%

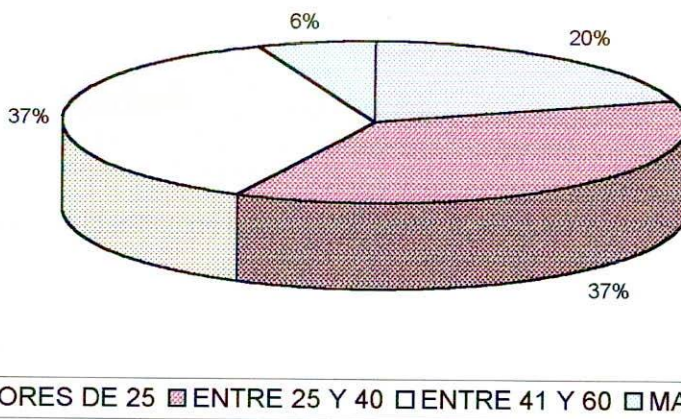
Entre 25 y 40 años: 37%

Entre 41 y 60 años: 37%

Mayor de 60 años: 6%

Moda = Entre 25 y 40 años.

Entre 41 y 60 años.



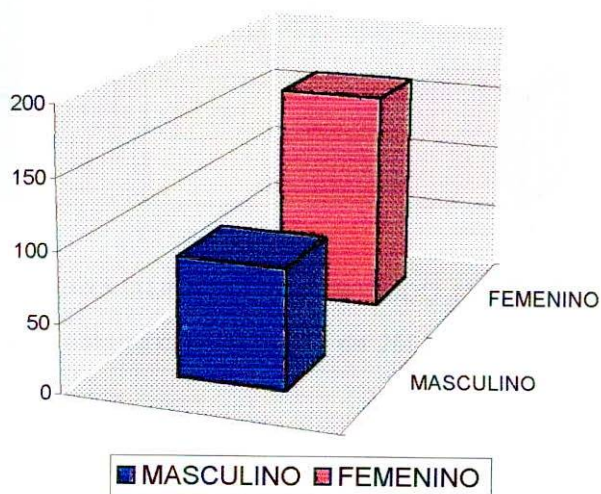
Gráfica 21. Análisis de edad, Octubre de 2001.

9.1.2.2. Pregunta 2. ¿Sexo?

9.1.2.2.1. Resultados. (Gráfica 22)

Masculino: 87 personas.

Femenino: 163 personas.

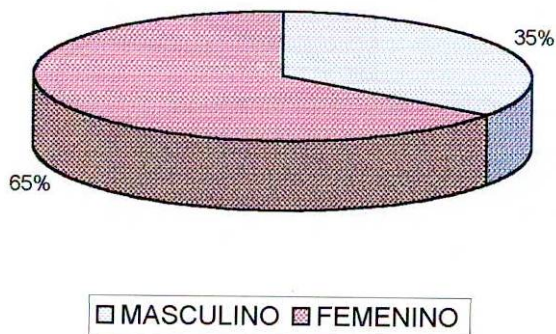


Gráfica 22. Clasificación de sexo, Octubre de 2001.

9.1.2.2.2. Análisis. Moda: Femenino con 65% (Gráfica 23)

Masculino: 35%

Femenino: 65%



Gráfica 23. Análisis de sexos, Octubre de 2001.

9.1.2.3. Pregunta 3. ¿Estado civil?

9.1.2.3.1. Resultados. Se clasifico de la siguiente manera, (Gráfica 24)

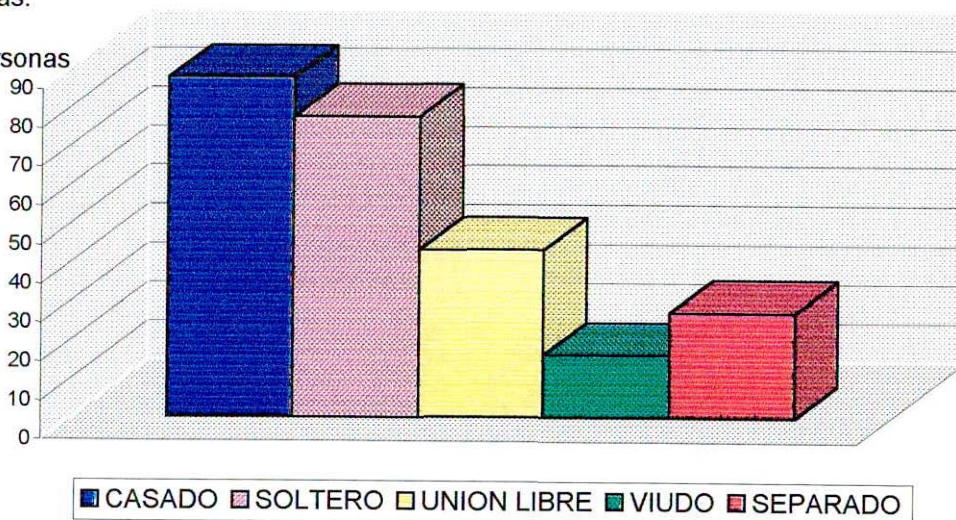
Casado(a): 87 personas.

Soltero(a): 77 personas.

Unión libre: 43 personas.

Viudo(a): 16 personas.

Separado(a): 27 personas



Gráfica 24. Clasificación de estado civil, Octubre de 2001.

9.1.2.3.2. Análisis. Moda: Casado 35%. (Gráfica 25)

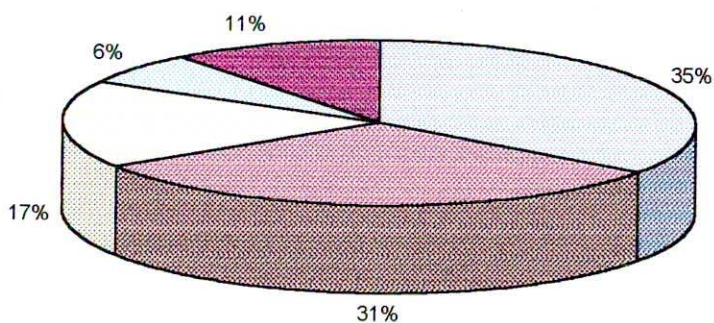
Casado(a): 35%

Soltero(a): 31%

Unión libre: 17%

Viudo(a): 6%

Separado(a): 11%



Gráfica 25. Análisis de estado civil, Octubre de 2001.

9.1.2.4. Pregunta 4. ¿Escolaridad? Primaria, bachillerato, universitario, postgrado, doctorado.

9.1.2.4.1. Resultados (Gráfica 26)

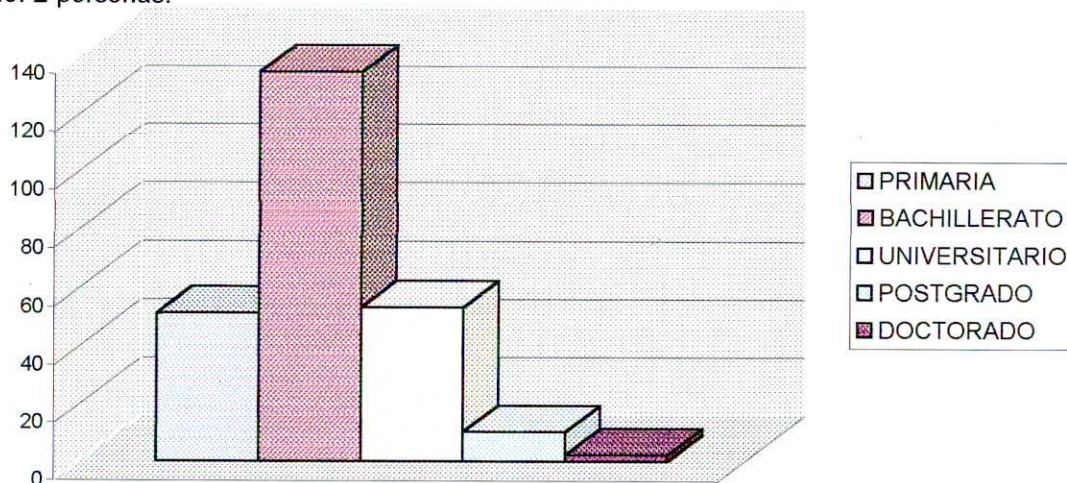
Primaria: 51 personas.

Bachillerato: 134 personas.

Universitario: 53 personas.

Postgrado: 10 personas.

Doctorado: 2 personas.



Gráfica 26. Clasificación escolaridad, octubre de 2001.

9.1.2.4.1. Análisis. Moda: Bachillerato 54%. (Gráfica 27)

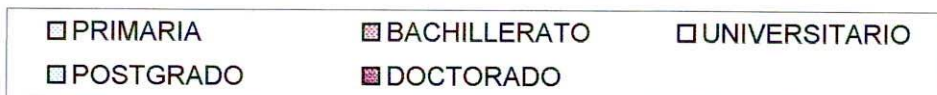
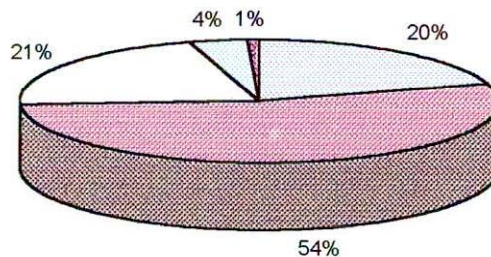
Primaria: 20%

Bachillerato: 54%

Universitario: 21%

Postgrado: 4%

Doctorado: 1%



Gráfica 27. Análisis de escolaridad, Octubre de 2001.

9.1.2.5. Pregunta 5. Barrio o lugar de residencia.

9.1.2.5.1. Resultados. (Tabla 10)

Tabla 10. Estadística de personas por barrio a octubre de 2001.

| BARRIO | PERSONAS |
|--------------------|----------|
| Agua Blanca | 6 |
| Aguacatal | 4 |
| Alameda | 6 |
| Alamos | 1 |
| Alfonso Barberena | 1 |
| Alfonso Bonilla | 3 |
| Antonio Nariño | 1 |
| Atanasio Girardot | 1 |
| Barrio Obrero | 3 |
| Belalcazar | 5 |
| Bretaña | 4 |
| Camino Real | 2 |
| Cañaverales | 4 |
| Centenario | 4 |
| Champagnat | 2 |
| Ciudad Capri | 1 |
| Ciudad Córdoba | 7 |
| Ciudad Jardin | 3 |
| Ciudadela Comfandi | 6 |
| Colseguros | 2 |
| Cristóbal Colon | 1 |
| Decepaz | 1 |
| Departamental | 4 |
| El Guabal | 5 |
| El Ingenio | 1 |
| El Lido | 2 |
| El Limonar | 5 |
| El Peñón | 4 |
| El Troncal | 2 |
| El Vergel | 1 |
| Granada | 4 |
| Guadales | 3 |
| Juanambu | 3 |
| Junin | 4 |
| La Base | 2 |
| La Campiña | 2 |
| La Esmeralda | 3 |
| La Flora | 3 |
| La Floresta | 6 |
| La Independencia | 2 |

| BARRIO | PERSONAS |
|-------------------|----------|
| La Rivera | 1 |
| La Selva | 5 |
| Las Granjas | 5 |
| Libertadores | 2 |
| Lleras Camargo | 3 |
| Los Naranjos | 3 |
| Manuela Beltrán | 1 |
| Manzanares | 2 |
| Mariano Ramos | 1 |
| Meléndez | 2 |
| Menga | 4 |
| Multicentro | 2 |
| Municipal | 5 |
| Napoles | 3 |
| Normandia | 3 |
| Nueva Tequendama | 2 |
| Olaya Herrera | 1 |
| Paso del Comercio | 4 |
| Petecuy | 4 |
| Prados de Oriente | 1 |
| Prados del Sur | 1 |
| Primitivo Crespo | 1 |
| San Antonio | 1 |
| San Fernando | 2 |
| San Luis | 5 |
| Santa Anita | 3 |
| Santa Bárbara | 3 |
| Santa Mónica | 1 |
| Santa Rosa | 3 |
| Santa Teresita | 2 |
| Siloe | 2 |
| Sucre | 1 |
| Templete | 1 |
| Tequendama | 4 |
| Versalles | 3 |
| Villa del Sur | 5 |
| Vipasa | 4 |
| Vista Hermosa | 3 |
| Buga | 2 |
| Pereira | 2 |

| | |
|-----------|---|
| La Isla | 2 |
| La Merced | 5 |

| | |
|-----------|----|
| Palmira | 10 |
| Santander | 2 |
| Yumbo | 4 |

9.1.2.5.2. Análisis. (tabla 11)

Tabla 11. Estadística de personas por barrio organizadas por estrato a Octubre de 2001.

| ESTRATO | BARRIO | PERSONAS | ESTRATO | BARRIO | PERSONAS |
|---------|-------------------|----------|---------|-------------------|----------|
| 6 | Ciudad Jardin | 3 | 3 | La Floresta | 6 |
| 6 | Menga | 4 | 3 | La Independencia | 2 |
| 6 | Normandía | 3 | 3 | La Merced | 5 |
| 6 | Santa Bárbara | 3 | 3 | La Rivera | 1 |
| 6 | Santa Teresita | 2 | 3 | La Selva | 5 |
| 5 | Camino Real | 2 | 3 | Las Granjas | 5 |
| 5 | Champagnat | 2 | 3 | Libertadores | 2 |
| 5 | Ciudad Capri | 1 | 3 | Manzanares | 2 |
| 5 | El Ingenio | 1 | 3 | Meléndez | 2 |
| 5 | El Lido | 2 | 3 | Municipal | 5 |
| 5 | El Peñón | 4 | 3 | Nápoles | 3 |
| 5 | Juanambu | 3 | 3 | Prados de Oriente | 1 |
| 5 | La Flora | 3 | 3 | San Antonio | 1 |
| 5 | Multicentro | 2 | 3 | Santa Mónica | 1 |
| 5 | Nueva Tequendama | 2 | 3 | Santa Rosa | 3 |
| 5 | San Fernando | 2 | 3 | Villa del Sur | 5 |
| 5 | Santa Anita | 3 | 2 | Alfonso Barberena | 1 |
| 5 | Tequendama | 4 | 2 | Antonio Nariño | 1 |
| 5 | Versalles | 3 | 2 | Barrio Obrero | 3 |
| 4 | Alamos | 1 | 2 | La Base | 2 |
| 4 | Colseguros | 2 | 2 | La Esmeralda | 3 |
| 4 | Departamental | 4 | 2 | La Isla | 2 |
| 4 | Granada | 4 | 2 | Mariano Ramos | 1 |
| 4 | Junin | 4 | 2 | Olaya Herrera | 1 |
| 4 | La Campiña | 2 | 2 | Paso del Comercio | 4 |
| 4 | Templete | 1 | 2 | Petecuy | 4 |
| 4 | Vipasa | 4 | 2 | Prados del Sur | 1 |
| 4 | Buga | 2 | 2 | Primitivo Crespo | 1 |
| 4 | Pereira | 2 | 2 | San Luis | 5 |
| 4 | Palmira | 10 | 1 | Aguacatal | 4 |
| 4 | Santander | 2 | 1 | Alfonso Bonilla | 3 |
| 4 | Yumbo | 4 | 1 | Decepaz | 1 |
| 3 | Agua Blanca | 6 | 1 | El Vergel | 1 |
| 3 | Alameda | 6 | 1 | Lleras Camargo | 3 |
| 3 | Atanasio Girardot | 1 | 1 | Los Naranjos | 3 |
| 3 | Belalcazar | 5 | 1 | Manuela Beltrán | 1 |

| | | | | | |
|---|--------------------|---|---|---------------|---|
| 3 | Bretaña | 4 | 1 | Siloe | 2 |
| 3 | Cañaverales | 4 | 1 | Sucre | 1 |
| 3 | Centenario | 4 | 1 | Vista Hermosa | 3 |
| 3 | Ciudad Córdoba | 7 | | | |
| 3 | Ciudadela Comfandi | 6 | | | |
| 3 | Cristóbal Colon | 1 | | | |
| 3 | El Guabal | 5 | | | |
| 3 | El Limonar | 5 | | | |
| 3 | El Troncal | 2 | | | |
| 3 | Guadales | 3 | | | |

Estrato 1: 17 personas.

Estrato 2: 25 personas.

Estrato 3: 122 personas.

Estrato 4: 22 personas.

Estrato 5: 32 personas.

Estrato 6: 12 personas.

Moda: Estrato 3.

9.1.2.6. Pregunta 6. ¿Ocupación?

9.1.2.6.1. Resultados. (Tabla 12)

Tabla 12. Ocupación de personas con su frecuencia. Octubre de 2001.

| OCUPACION | PERSONAS |
|--------------------|----------|
| Abogado | 4 |
| Adm. Empresas | 2 |
| Albañil | 7 |
| Ama de Casa | 39 |
| Arquitecto | 6 |
| Asesor estético | 1 |
| Auxiliar de ventas | 1 |
| Camarero | 4 |
| cobranzas | 1 |
| Comerciante | 20 |
| Conductor | 7 |
| Conserje | 1 |

| | |
|--------------------|----|
| Contador | 6 |
| Docente | 10 |
| Electrónico | 8 |
| Empleada Domestica | 20 |
| Enfermera | 3 |
| Estudiantes | 19 |
| Fisioterapeuta | 2 |
| Ing. Mecánico | 6 |
| Ing. Mecatronico | 4 |
| Ing. Sistemas | 6 |
| Jefe de Calidad | 3 |
| Jubilado | 16 |
| Manicurista | 6 |
| Mecánico | 6 |
| Modista | 11 |
| Obrero | 1 |
| Oficios Varios | 8 |
| Policía | 1 |
| Secretaria | 6 |
| Streeper | 1 |
| Tecnólogo | 1 |
| Vendedor | 13 |

9.1.2.6.2. Análisis. Moda: Ama de Casa con 39 personas. (Tabla 13)

Tabla 13. Ocupaciones organizadas de mayor a menor frecuencia, Octubre 2001.

| OCUPACION | PERSONAS |
|--------------------|----------|
| Ama de Casa | 39 |
| Comerciante | 20 |
| Empleada Domestica | 20 |
| Estudiantes | 19 |
| Jubilado | 16 |
| Vendedor | 13 |
| Modista | 11 |
| Docente | 10 |
| Electrónico | 8 |
| Oficios Varios | 8 |
| Albañil | 7 |
| Conductor | 7 |
| Arquitecto | 6 |

| | |
|--------------------|---|
| Contador | 6 |
| Ing. Mecánico | 6 |
| Ing. Sistemas | 6 |
| Manicurista | 6 |
| Mecánico | 6 |
| Secretaria | 6 |
| Abogado | 4 |
| Camarero | 4 |
| Ing. Mecatronico | 4 |
| Enfermera | 3 |
| Jefe de Calidad | 3 |
| Adm. Empresas | 2 |
| Fisioterapeuta | 2 |
| Asesor estético | 1 |
| Auxiliar de ventas | 1 |
| cobranzas | 1 |
| Conserje | 1 |
| Obrero | 1 |
| Policía | 1 |
| Streeper | 1 |
| Tecnólogo | 1 |

9.1.2.7. Pregunta 7. Motivo de consulta.

9.1.2.7.1. Resultados. (Tabla 14)

Tabla 14. Motivo de consulta con su frecuencia, Octubre de 2001.

| MOTIVO DE CONSULTA | FRECUENCIA |
|--------------------|------------|
| Arreglo dentadura | 21 |
| Calzas | 13 |
| Cambiar Resinas | 6 |
| Cambio Coronas | 7 |
| Control | 7 |
| Cordales | 6 |
| Dolor en Diente | 11 |
| Endodoncia | 5 |
| Estética | 7 |
| Exodoncia | 11 |

| | |
|----------------------|----|
| Fractura Diente | 7 |
| Limpieza | 9 |
| Mejorar Salud Dental | 9 |
| Para mejorar | 6 |
| Pequeña caries | 6 |
| Prevención | 8 |
| Prótesis y Corona | 34 |
| Revisión | 22 |
| Sensibilidad | 6 |
| Tener dentadura Sana | 7 |
| Tratamiento General | 32 |
| Urgencia | 10 |

9.1.2.7.2. Análisis. Moda: prótesis y coronas con 34 personas. (tabla 15)

Tabla 15. Motivo de consulta organizado de mayor a menor frecuencia, Octubre de 2001.

| MOTIVO DE CONSULTA | FRECUENCIA |
|----------------------|------------|
| Prótesis y Corona | 34 |
| Tratamiento General | 32 |
| Revisión | 22 |
| Arreglo dentadura | 21 |
| Calzas | 13 |
| Dolor en Diente | 11 |
| Exodoncia | 11 |
| Urgencia | 10 |
| Limpieza | 9 |
| Mejorar Salud Dental | 9 |
| Prevención | 8 |
| Cambio Coronas | 7 |
| Control | 7 |
| Estética | 7 |
| Fractura Diente | 7 |
| Tener dentadura Sana | 7 |
| Cambiar Resinas | 6 |
| Cordales | 6 |
| Para mejorar | 6 |
| Pequeña caries | 6 |
| Sensibilidad | 6 |
| Endodoncia | 5 |

9.1.2.8. Pregunta 8. ¿Por qué escogió al Colegio Odontológico para su tratamiento?

Recomendación, pasaba por el lugar, tarifas, calidad, servicio, otra.

9.1.2.8.1. Resultados. (Gráfica 28)

Recomendación: 230

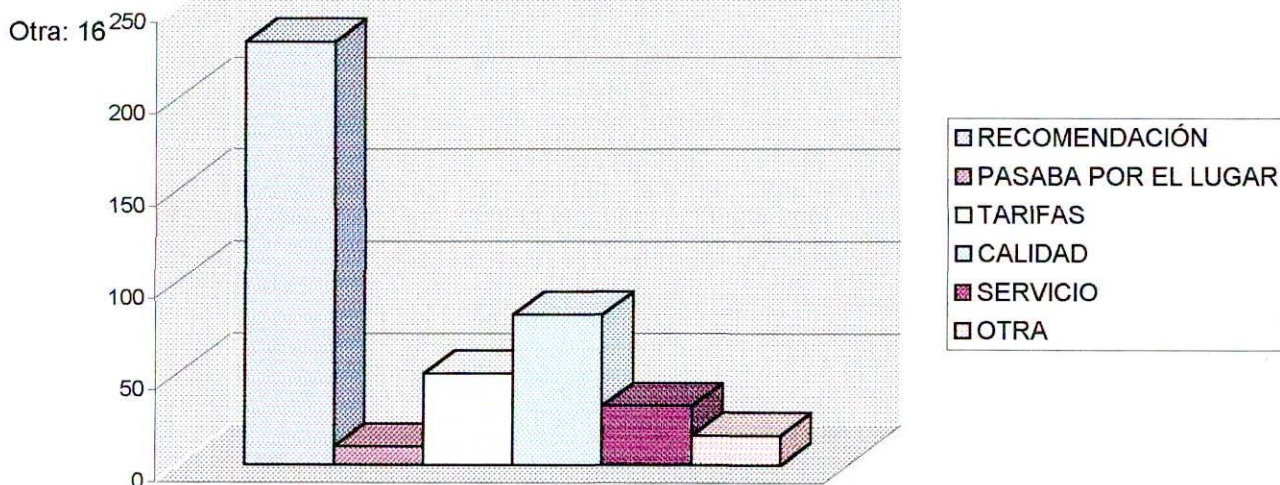
Pasaba por el lugar: 10

Tarifas: 50

Calidad: 82

Servicio: 32

Otra: 16



Gráfica 28. Clasificación ¿Por qué escogió al COC para su tratamiento?, Octubre de 2001.

9.1.2.8.2. Análisis. Moda: Recomendación 54%(Gráfica 29)

Recomendación: 54%

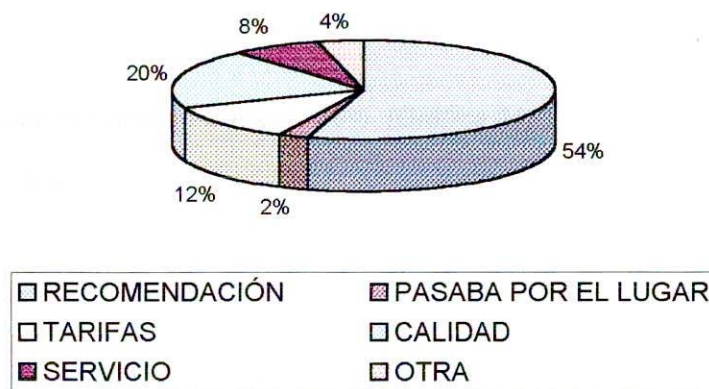
Pasaba por el lugar: 2%

Tarifas: 12%

Calidad: 20%

Servicio: 8%

Otra: 4%



Gráfica 29. Análisis ¿Por qué escogió al COC para su tratamiento?, Octubre de 2001.

9.1.2.9. Pregunta 9. ¿Cuál es su parentesco con su odontólogo “estudiante”?

Odontólogo-paciente, amigo, familiar, conocido.

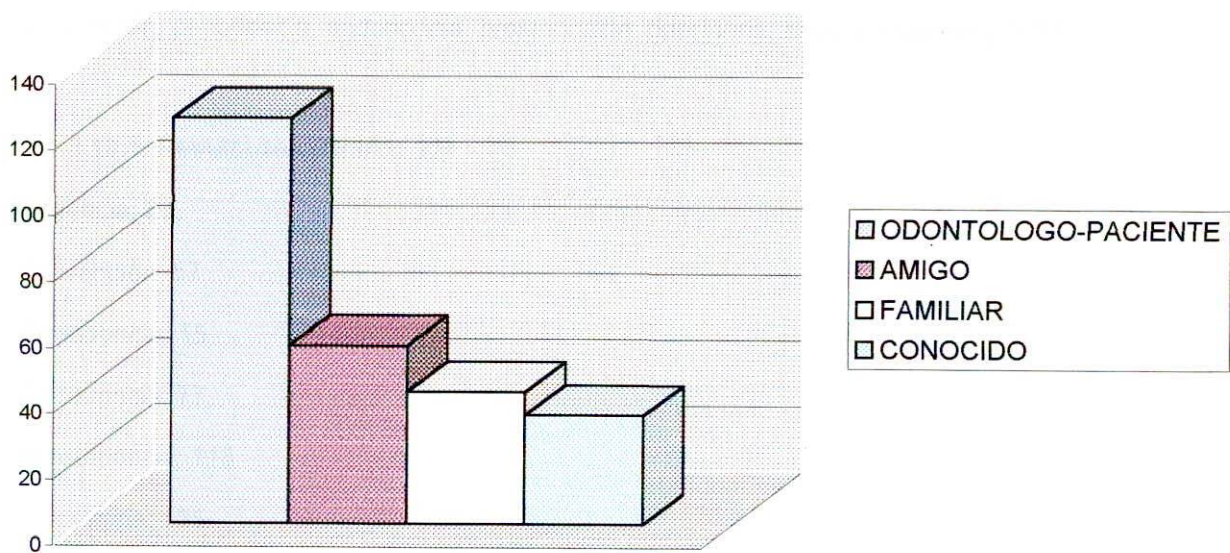
9.1.2.9.1. Resultados. (Gráfica 30)

Odontólogo – Paciente: 123

Amigo: 54

Familiar: 40

Conocido: 33



Gráfica 30. Parentesco con el odontólogo, Octubre de 2001.

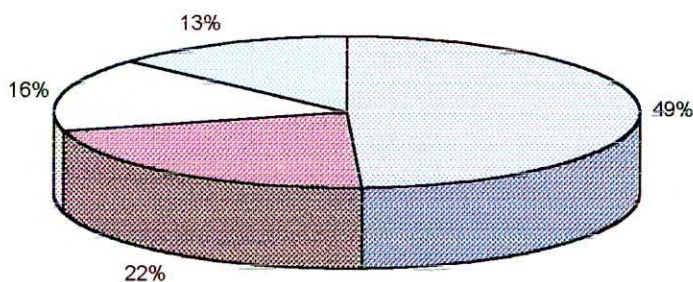
9.1.2.9.2. Análisis. Moda: Odontólogo-Paciente 49%. (Gráfica 31)

Odontólogo – Paciente: 49%

Amigo: 22%

Familiar: 16%

Conocido: 13%



□ ODONTOLOGO-PACIENTE ■ AMIGO □ FAMILIAR □ CONOCIDO

Gráfica 31. Análisis relación odontólogo-paciente, Octubre de 2001.

9.1.2.10. Pregunta 10. ¿En cuál área de odontología esta siendo usted atendido? Urgencia, prevención, periodoncia, endodoncia, prostodoncia, operatoria, cirugía, oclusión y ATM.

9.1.2.10.1. Resultados (Gráfico 32)

Urgencia: 23

Prevención: 57

Periodoncia: 15

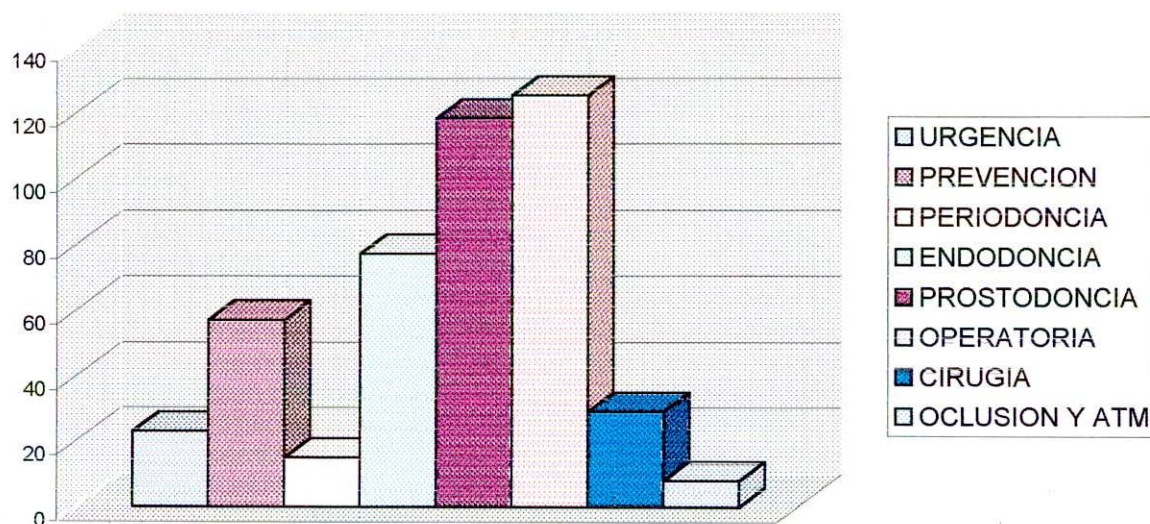
Endodoncia: 77

Prostodoncia: 118

Operatoria: 125

Cirugía: 29

Oclusión y ATM: 8



Gráfica 32. Área de odontología en la cual fue atendido, Octubre de 2001.

9.1.2.10.2. Análisis. Moda: Operatoria 28%. (Gráfico 33)

Urgencia: 5%

Prevención: 13%

Periodoncia: 3%

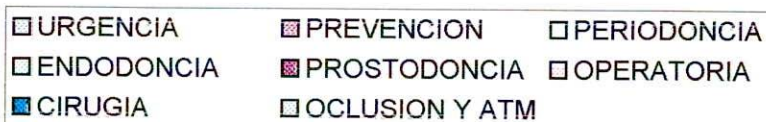
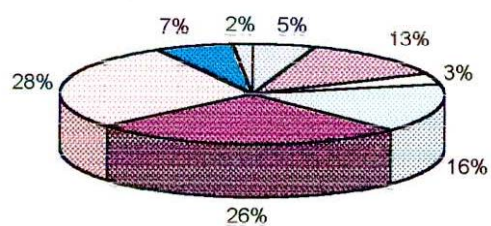
Endodoncia: 16%

Prostodoncia: 26%

Operatoria: 28%

Cirugía: 7%

Oclusión y ATM: 2%



Gráfica 33. Análisis Área donde ha sido atendido, Octubre de 2001.

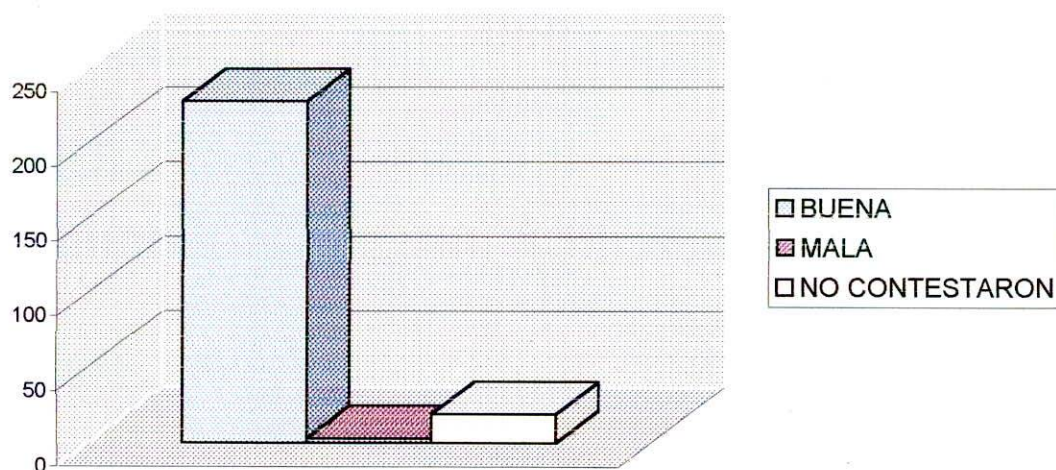
9.1.2.11. Pregunta 11. ¿Qué opina de la ubicación de las clínicas? Buena, mala.

9.1.2.11.1. Resultados.(Gráfica 34)

Buena: 228 personas.

Mala: 3 personas.

No contestaron: 19 personas.



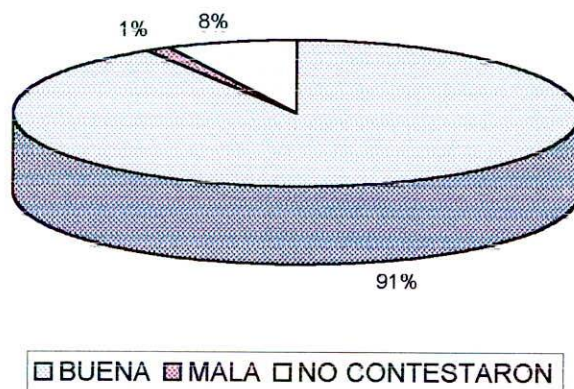
Gráfica 34. Ubicación de las clínicas, Octubre de 2001.

9.1.2.11.2. Análisis. Moda: Buena 91% (Gráfica 35)

Buena: 91%

Mala: 1%

No contestaron: 8%



Gráfica 35. Análisis ubicación de las clínicas, Octubre de 2001.

9.1.2.12. Pregunta 12. ¿Dónde le gustaría otra clínica para su servicio? Norte, oeste, oriente, sur de Santiago de Cali.

9.1.2.12.1. Resultados. (gráfica 36)

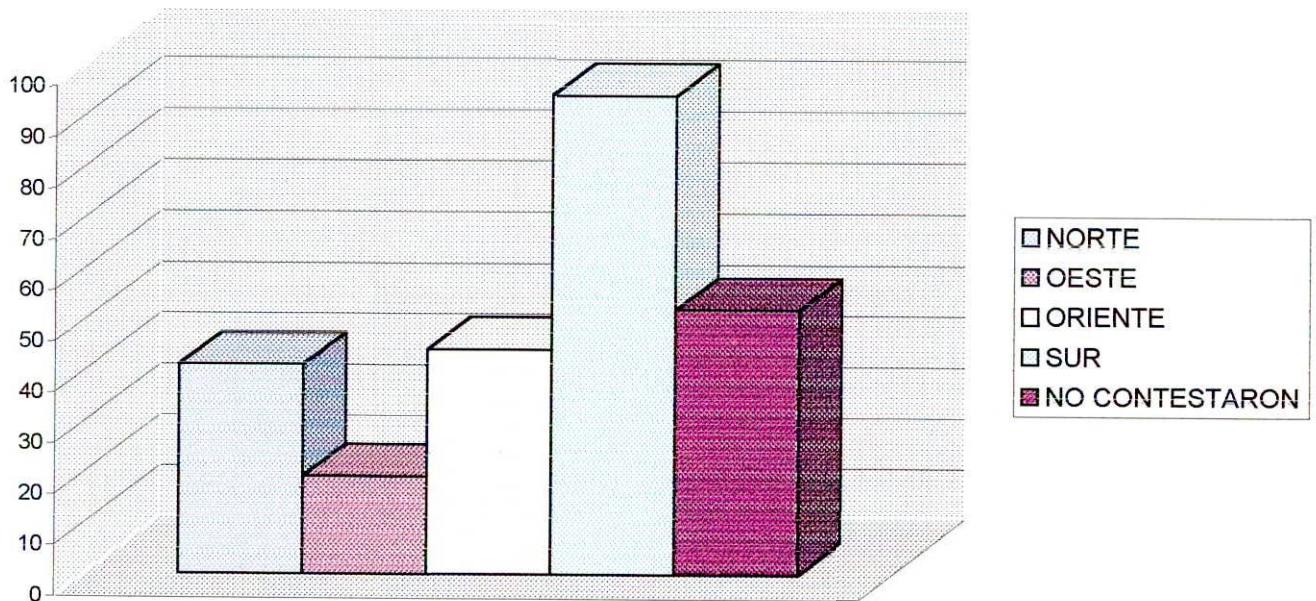
Norte: 41 personas.

Oeste: 19 personas.

Oriente: 44 personas.

Sur: 94 personas.

No contestaron: 52 personas.



Gráfica 36. Deseo de otra clínica, Octubre de 2001.

9.1.2.12.2. Análisis Moda: Sur 37% (gráfica 37)

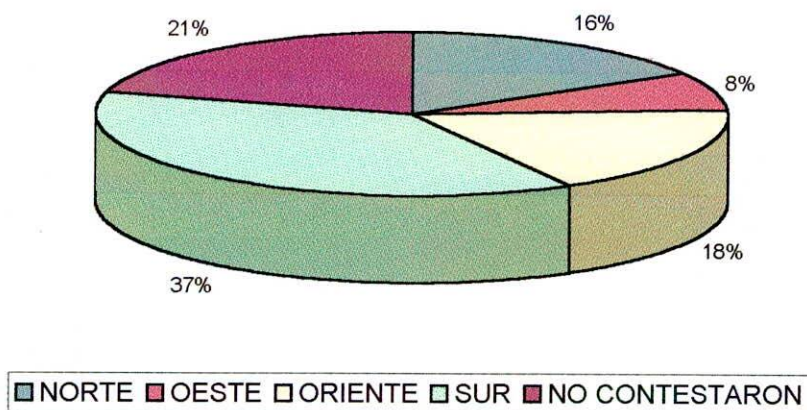
Norte: 16%

Oeste: 8%

Oriente: 18%

Sur: 37%

No contestaron: 21%



Gráfica 37. Análisis ¿Dónde le gustaría otra clínica? Octubre de 2001.

9.1.2.13. Pregunta 13. ¿Qué le agregaría a la infraestructura de las clínicas?

9.1.2.13.1. Resultados. (Tabla 16)

Tabla 16. Infraestructura clínicas faltante, Octubre de 2001.

| INFRAESTRUCTURA | FRECUENCIA |
|------------------------|------------|
| Aire Acondicionado | 40 |
| Cafetería | 29 |
| Cubículo más grande | 15 |
| Dispensador de Agua | 21 |
| Espacio | 30 |
| Funcionamiento equipos | 85 |
| Jabón Baño | 36 |
| Música | 30 |
| Papel Higiénico | 36 |
| Parqueadero | 25 |
| Privacidad | 26 |
| Televisión | 31 |
| Uso del Botiquín | 4 |
| Zonas Verdes | 6 |

9.1.2.13.2. Análisis. Moda: Funcionamiento equipos con 85 personas.(Tabla 17)

Tabla 17. Infraestructura clínicas organizada de mayor a menos frecuencia. Octubre 2001.

| INFRAESTRUCTURA | FRECUENCIA |
|------------------------|------------|
| Funcionamiento equipos | 85 |
| Aire Acondicionado | 40 |
| Jabón Baño | 36 |
| Papel Higiénico | 36 |
| Televisión | 31 |
| Espacio | 30 |
| Música | 30 |
| Cafetería | 29 |
| Privacidad | 26 |
| Parqueadero | 25 |
| Dispensador de Agua | 21 |
| Cubículo más grande | 15 |
| Zonas Verdes | 6 |
| Uso del Botiquín | 4 |

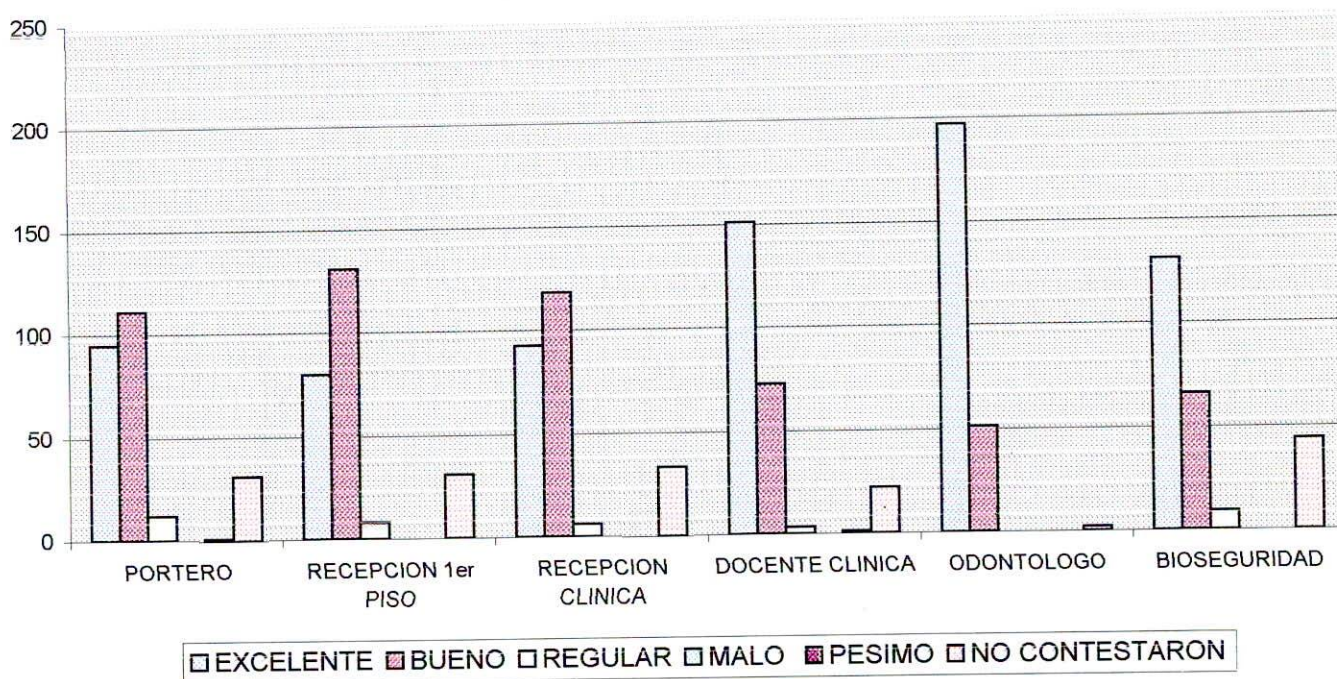
9.1.2.14. Pregunta 14. Califique la atención del personal y servicio prestado, excelente, bueno, regular, malo, pésimo.

9.1.2.14.1. Resultados. (Tabla 18)

Tabla 18. Califique la atención y el servicio. Octubre 2001.

| | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | MALO | PESIMO | NO CONTESTARON |
|--------------------|-----------|-------|---------|------|--------|----------------|
| PORTERO | 95 | 111 | 12 | 0 | 1 | 31 |
| RECEPCION 1er PISO | 80 | 131 | 8 | 0 | 0 | 31 |
| RECEPCION CLINICA | 93 | 118 | 6 | 0 | 0 | 33 |
| DOCENTE CLINICA | 151 | 73 | 3 | 0 | 1 | 22 |
| ODONTÓLOGO | 197 | 51 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| BIOSEGURIDAD | 131 | 66 | 9 | 0 | 0 | 44 |

9.1.2.14.2. Análisis. (Gráfica 38)



Gráfica 38. Análisis de atención y servicio prestado, Octubre de 2001.

Moda Portero: Bueno.

Moda Recepción 1er piso: Buena.

Moda Recepción clínica: Buena.

Moda Docente clínica: Excelente

Moda Odontólogo: Excelente.

Moda Bioseguridad: Excelente.

9.1.3. Encuestas febrero de 2002.

Muestra de 200 personas seleccionadas al azar y que asistieron a las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano como pacientes de estudiantes entre sexto y décimo semestre.

9.1.3.1. Pregunta 1. ¿Edad?

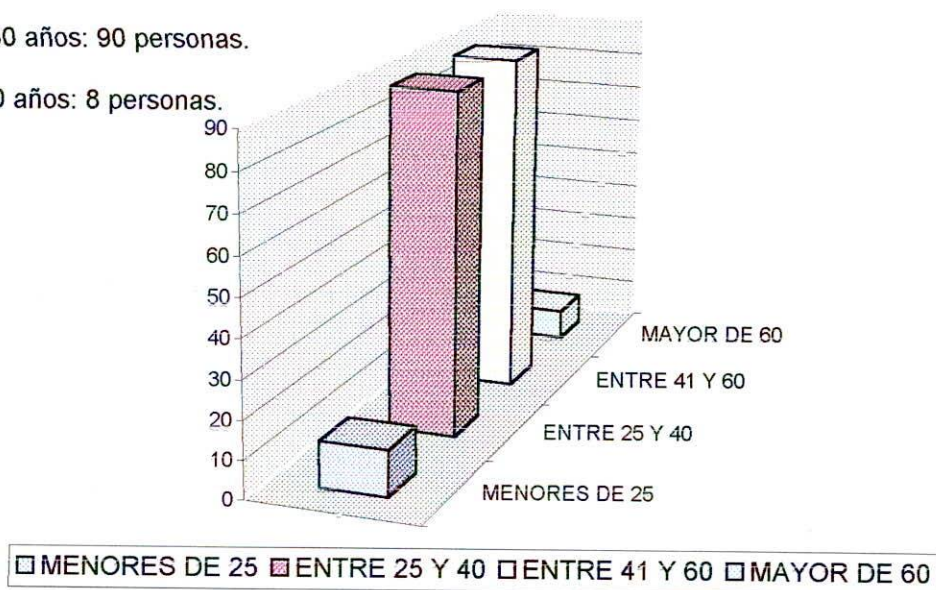
9.1.3.1.1. Resultados. Las respuestas fueron clasificadas en cuatro categorías: Menor de 25, entre 25 y 40, entre 41 y 60, mayor de 60. (Gráfica 39)

Menores de 25 años: 12 personas.

Entre 25 y 40 años: 90 personas.

Entre 41 y 60 años: 90 personas.

Mayor de 60 años: 8 personas.



Gráfica 39. Clasificación de edad, Febrero de 2002.

9.1.3.1.2. Análisis. (Gráfica 40).

Menores de 25 años: 6%

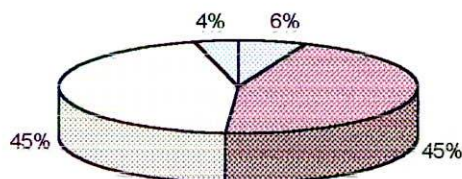
Entre 25 y 40 años: 45%

Entre 41 y 60 años: 45%

Mayor de 60 años: 4%

Moda: Entre 25 y 40.

Entre 41 y 60.



| | |
|-----------------|-----------------|
| ■ MENORES DE 25 | ■ ENTRE 25 Y 40 |
| □ ENTRE 41 Y 60 | □ MAYOR DE 60 |

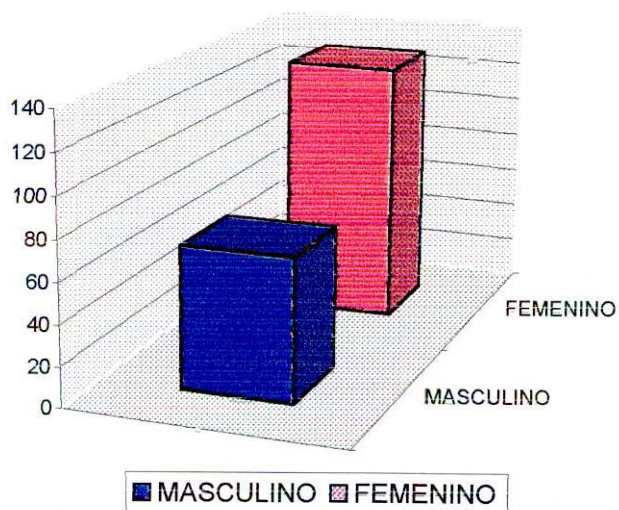
Gráfica 40. Análisis de edad, Febrero de 2002.

9.1.3.2. Pregunta 2. ¿Sexo?.

9.1.3.2.1. Resultados. (Gráfica 41)

Masculino: 70 personas.

Femenino: 130 personas.

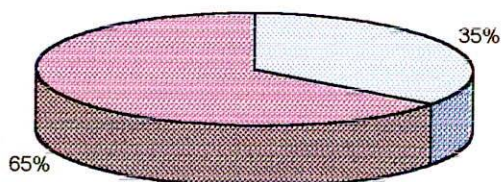


Gráfica 41. Clasificación de sexos, Febrero de 2002.

9.1.3.2.1. Análisis. Moda: Femenino 65% (Gráfica 42)

Masculino: 35%

Femenino: 65%



| | |
|-------------|------------|
| □ MASCULINO | ■ FEMENINO |
|-------------|------------|

Gráfica 42. Análisis de sexos, Febrero de 2002.

9.1.3.3. Pregunta 3. ¿Estado civil?

9.1.3.3.1. Resultados. Se clasifico de la siguiente manera, (Gráfica 43)

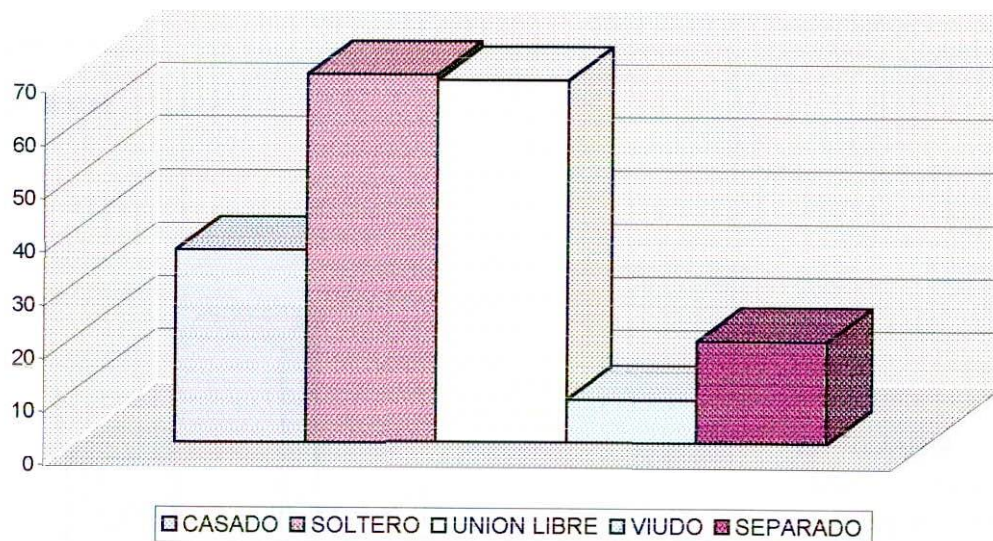
Casado(a): 36 personas.

Soltero(a): 69 personas.

Unión libre: 68 personas.

Viudo(a): 8 personas.

Separado(a): 19 personas.



Gráfica 43. Clasificación de estado civil, Febrero de 2002.

9.1.3.3.2. Análisis. Moda Soltero y unión libre con 34% c/u. (Gráfica 44)

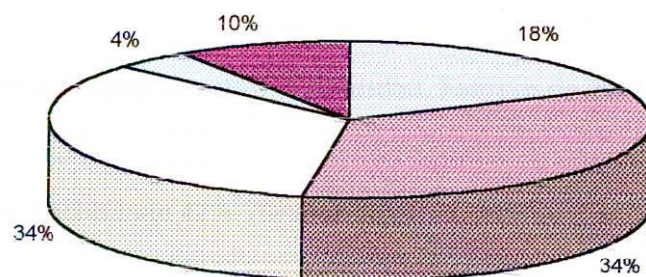
Casado(a): 18%

Soltero(a): 34%

Unión libre: 34%

Viudo(a): 4%

Separado(a): 10%



Gráfica 44. Análisis de estado civil, Febrero de 2002.

9.1.3.4. Pregunta 4. ¿Escolaridad? Primaria, bachillerato, universitario, postgrado, doctorado.

9.1.3.4.1. Resultados. (Gráfica 45)

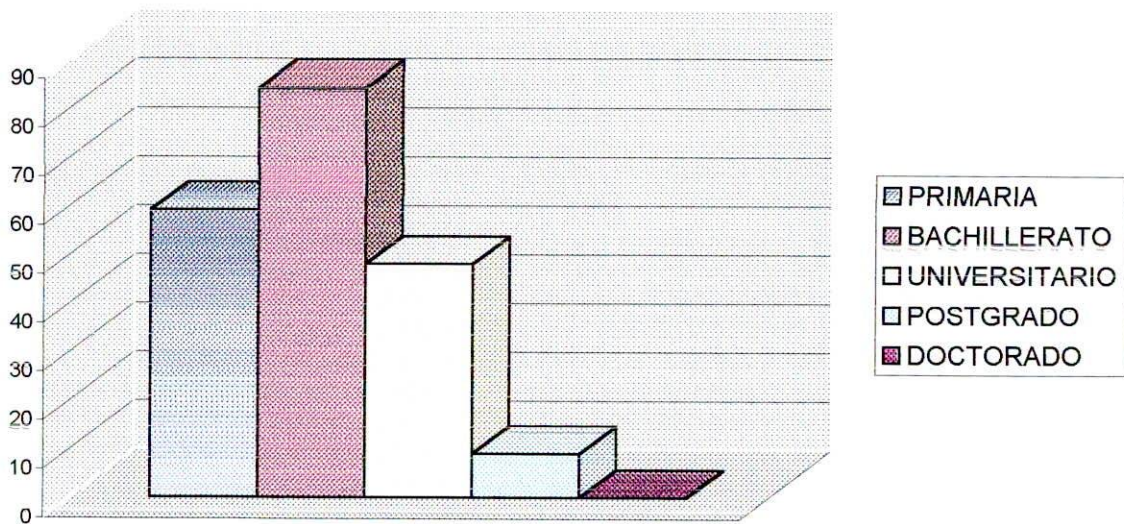
Primaria: 59 personas.

Bachillerato: 84 personas.

Universitario: 48 personas.

Postgrado: 9 personas.

Doctorado: 0 personas.



Gráfica 45. Clasificación escolaridad, Febrero de 2002.

9.1.3.4.2. Análisis. Moda: Bachillerato 42% (Gráfica 46)

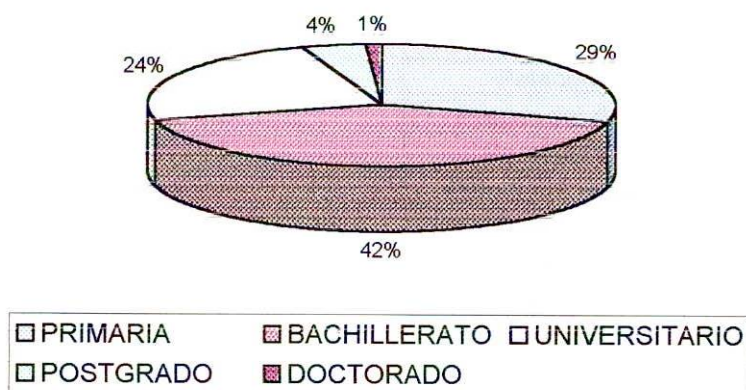
Primaria: 29%

Bachillerato: 42%

Universitario: 24%

Postgrado: 4%

Doctorado: 0%



Gráfica 46. Análisis de escolaridad, Febrero de 2002.

9.1.3.5. Pregunta 5. Barrio o lugar de residencia.

9.1.3.5.1. Resultados. (Tabla 19)

Tabla 19. Organización alfabética de los barrios presentes con el número de personas, Febrero de 2002.

| BARRIO | PERSONAS |
|-----------------|----------|
| 1ro de Mayo | 1 |
| 20 de Julio | 5 |
| Aguablanca | 4 |
| Alamos | 3 |
| Alfonso Bonilla | 1 |
| Alfonso López | 1 |
| Antonio Nariño | 1 |
| Barrio Obrero | 2 |
| Belalcazar | 2 |
| Belalcazar | 2 |
| Berlín | 4 |
| Bolivariano | 1 |
| Bretaña | 3 |
| Caldas | 4 |
| Calypso | 4 |
| Camino Real | 1 |
| Cañaverales | 3 |
| Champagnat | 1 |
| Chiminangos | 1 |

| BARRIO | PERSONAS |
|------------------|----------|
| La independencia | 3 |
| La Isla | 3 |
| La Libertad | 1 |
| La Rivera | 2 |
| La Selva | 5 |
| Las Granjas | 5 |
| Libertadores | 2 |
| Los Sauces | 3 |
| Los Sauces | 6 |
| Manuela Beltrán | 1 |
| Manzanares | 3 |
| Maracaibo | 3 |
| Mariano Ramos | 2 |
| Marroquín | 1 |
| Meléndez | 2 |
| Multicentro | 1 |
| Municipal | 1 |
| Normandia | 3 |
| Nueva Tequendama | 2 |

| | |
|----------------|---|
| Ciudad Capri | 1 |
| Ciudad Córdoba | 1 |
| Ciudad Jardín | 1 |
| Colseguros | 1 |
| Decepaz | 1 |
| Departamental | 2 |
| El Calvario | 3 |
| El Cedro | 1 |
| El Guabal | 4 |
| El Ingenio | 1 |
| El Jardín | 3 |
| El Lido | 1 |
| El Limonar | 2 |
| El Peñón | 1 |
| El Piloto | 1 |
| El Trébol | 2 |
| El Troncal | 4 |
| El Vergel | 2 |
| Granada | 2 |
| Guaduales | 6 |
| Junin | 1 |
| La Base | 1 |
| La Campiña | 1 |
| La Esmeralda | 1 |
| La Flora | 1 |

| | |
|------------------|---|
| Pance | 1 |
| Petecuy | 4 |
| Prados del Sur | 1 |
| Primavera | 5 |
| Primitivo Crespo | 1 |
| Salomia | 2 |
| San Cayetano | 5 |
| San Fernando | 3 |
| San Luis | 1 |
| Santa Anita | 3 |
| Santa Bárbara | 3 |
| Santa Rita | 2 |
| Santa Rosa | 3 |
| Santa Teresita | 2 |
| Sultana | 3 |
| Templete | 3 |
| Tequendama | 2 |
| Versalles | 1 |
| Villa del Sur | 4 |
| Buga | 2 |
| El Cerrito | 2 |
| Palmira | 4 |
| Pradera | 1 |
| Santander | 1 |
| Yumbo | 3 |

9.1.3.5.2. Análisis. (Tabla 20)

Tabla 20. Organización por estrato y numero de gente de cada barrio, Febrero de 2002.

| ESTRATO | BARRIO | PERSONAS | ESTRATO | BARRIO | PERSONAS |
|---------|-----------------|----------|---------|---------------|----------|
| 1 | Alfonso Bonilla | 1 | 3 | Manzanares | 3 |
| 1 | Decepaz | 1 | 3 | Maracaibo | 3 |
| 1 | El Vergel | 2 | 3 | Meléndez | 2 |
| 1 | Manuela Beltrán | 1 | 3 | Municipal | 1 |
| 2 | Antonio Nariño | 1 | 3 | Primavera | 5 |
| 2 | Berlín | 4 | 3 | Salomia | 2 |
| 2 | Bolivariano | 1 | 3 | San Cayetano | 5 |
| 2 | El Piloto | 1 | 3 | Santa Rosa | 3 |
| 2 | La Base | 1 | 3 | Villa del Sur | 4 |
| 2 | La Esmeralda | 1 | 3 | Buga | 2 |
| 2 | La Rivera | 2 | 3 | El Cerrito | 2 |
| 2 | Mariano Ramos | 2 | 3 | Palmira | 4 |
| 2 | Marroquín | 1 | 3 | Pradera | 1 |
| 2 | Petecuy | 4 | 3 | Santander | 1 |

| | | | | | |
|---|------------------|---|---|------------------|---|
| 2 | Prados del Sur | 1 | 3 | Yumbo | 3 |
| 2 | Primitivo Crespo | 1 | 4 | Alamos | 3 |
| 2 | San Luis | 1 | 4 | Belalcazar | 2 |
| 2 | Sultana | 3 | 4 | Belalcazar | 2 |
| 3 | 1ro de Mayo | 1 | 4 | Champagnat | 1 |
| 3 | 20 de Julio | 5 | 4 | Colseguros | 1 |
| 3 | Aguablanca | 4 | 4 | Departamental | 2 |
| 3 | Alfonso López | 1 | 4 | El Cedro | 1 |
| 3 | Barrio Obrero | 2 | 4 | Granada | 2 |
| 3 | Bretaña | 3 | 4 | Junin | 1 |
| 3 | Caldas | 4 | 4 | La Campiña | 1 |
| 3 | Calypso | 4 | 4 | Templete | 3 |
| 3 | Cañaverales | 3 | 5 | Camino Real | 1 |
| 3 | Chiminangos | 1 | 5 | Ciudad Capri | 1 |
| 3 | Ciudad Córdoba | 1 | 5 | El Ingenio | 1 |
| 3 | El Calvario | 3 | 5 | El Lido | 1 |
| 3 | El Guabal | 4 | 5 | El Peñón | 1 |
| 3 | El Jardin | 3 | 5 | La Flora | 1 |
| 3 | El Limonar | 2 | 5 | Multicentro | 1 |
| 3 | El Trébol | 2 | 5 | Nueva Tequendama | 2 |
| 3 | El Troncal | 4 | 5 | San Fernando | 3 |
| 3 | Guaduales | 6 | 5 | Santa Anita | 3 |
| 3 | La independencia | 3 | 5 | Santa Rita | 2 |
| 3 | La Isla | 3 | 5 | Tequendama | 2 |
| 3 | La Libertad | 1 | 5 | Versalles | 1 |
| 3 | La Selva | 5 | 6 | Ciudad Jardin | 1 |
| 3 | Las Granjas | 5 | 6 | Normandia | 3 |
| 3 | Libertadores | 2 | 6 | Pance | 1 |
| 3 | Los Sauces | 3 | 6 | Santa Bárbara | 3 |
| 3 | Los Sauces | 6 | 6 | Santa Teresita | 2 |

Estrato 1: 5 personas.

Estrato 2: 31 personas.

Estrato 3: 107 personas.

Estrato 4: 17 personas.

Estrato 5: 20 personas.

Estrato 6: 10 personas.

Moda: Estrato 3.

9.1.3.6. Pregunta 6. ¿Ocupación?

9.1.3.6.1. Resultados. (Tabla 21)

Tabla 21. Ocupación y su frecuencia, Febrero de 2002.

| OCUPACION | PERSONAS |
|--------------------|----------|
| Abogado | 5 |
| Administrador | 5 |
| Ama de Casa | 17 |
| Bombero | 4 |
| Camarero | 6 |
| Carpintero | 1 |
| Comerciante | 7 |
| Conductor | 16 |
| Constructor | 6 |
| Desempleado | 15 |
| Docente | 5 |
| Electrónico | 5 |
| Empleada Domestica | 14 |
| Enfermera | 3 |
| Estudiantes | 16 |
| Fisioterapeuta | 5 |
| Impulsadora | 6 |
| Independiente | 6 |
| Jubilado | 10 |
| Labor Social | 1 |
| Manicurista | 5 |
| Mecánico | 5 |
| Mesero | 4 |
| Modista | 5 |
| Obrero | 6 |
| Oficios Varios | 1 |
| Peluquería | 5 |
| Secretaria | 10 |
| Vendedor | 6 |

9.1.3.6.2. Análisis. Ama de casa con 17 personas. (Tabla 22)

Tabla 22. Ocupación organizada de mayor a menor frecuencia, Febrero 2002.

| OCUPACION | PERSONAS |
|--------------------|-----------------|
| Ama de Casa | 17 |
| Conductor | 16 |
| Estudiantes | 16 |
| Desempleado | 15 |
| Empleada Domestica | 14 |
| Jubilado | 10 |
| Secretaria | 10 |
| Comerciante | 7 |
| Camarero | 6 |
| Constructor | 6 |
| Impulsadora | 6 |
| Independiente | 6 |
| Obrero | 6 |
| Vendedor | 6 |
| Abogado | 5 |
| Administrador | 5 |
| Docente | 5 |
| Electrónico | 5 |
| Fisioterapeuta | 5 |
| Manicurista | 5 |
| Mecánico | 5 |
| Modista | 5 |
| Peluquería | 5 |
| Bombero | 4 |
| Mesero | 4 |
| Enfermera | 3 |
| Carpintero | 1 |
| Labor Social | 1 |
| Oficios Varios | 1 |

9.1.3.7. Pregunta 7. Motivo de consulta.

9.1.3.7.1. Resultados. (Tabla 23)

Tabla 23. Motivo de Consulta y su frecuencia, Febrero 2002.

| MOTIVO DE CONSULTA | FRECUENCIA |
|----------------------|------------|
| Arreglo Dentadura | 22 |
| Calzas | 16 |
| Cambios Coronas | 11 |
| Caries | 5 |
| Control | 6 |
| Cordales | 4 |
| Dolor en Diente | 9 |
| Estética | 9 |
| Exodoncia | 6 |
| Fractura Diente | 8 |
| Las muelas | 6 |
| Limpieza | 12 |
| Mal aliento | 1 |
| Mejorar Salud oral | 5 |
| Prevención | 5 |
| Prótesis y Coronas | 25 |
| Revisión | 9 |
| Sensibilidad | 5 |
| Tener Dentadura Sana | 5 |
| Tratamiento General | 20 |
| Urgencias | 11 |

9.1.3.7.2. Análisis. Moda: Prótesis y Coronas con 25 personas. (Tabla 24)

Tabla 24. Motivo de consulta organizado de mayor a menor frecuencia. Febrero 2002.

| MOTIVO DE CONSULTA | FRECUENCIA |
|---------------------|------------|
| Prótesis y Coronas | 25 |
| Arreglo Dentadura | 22 |
| Tratamiento General | 20 |
| Calzas | 16 |
| Limpieza | 12 |
| Cambios Coronas | 11 |
| Urgencias | 11 |

| | |
|----------------------|---|
| Dolor en Diente | 9 |
| Estética | 9 |
| Revisión | 9 |
| Fractura Diente | 8 |
| Control | 6 |
| Exodoncia | 6 |
| Las muelas | 6 |
| Caries | 5 |
| Mejorar Salud oral | 5 |
| Prevención | 5 |
| Sensibilidad | 5 |
| Tener Dentadura Sana | 5 |
| Cordales | 4 |
| Mal aliento | 1 |

9.1.3.8. Pregunta 8. ¿Por qué escogió al Colegio Odontológico para su tratamiento?

Recomendación, pasaba por el lugar, tarifas, calidad, servicio, otra.

9.1.3.8.1. Resultados. (Gráfica 47)

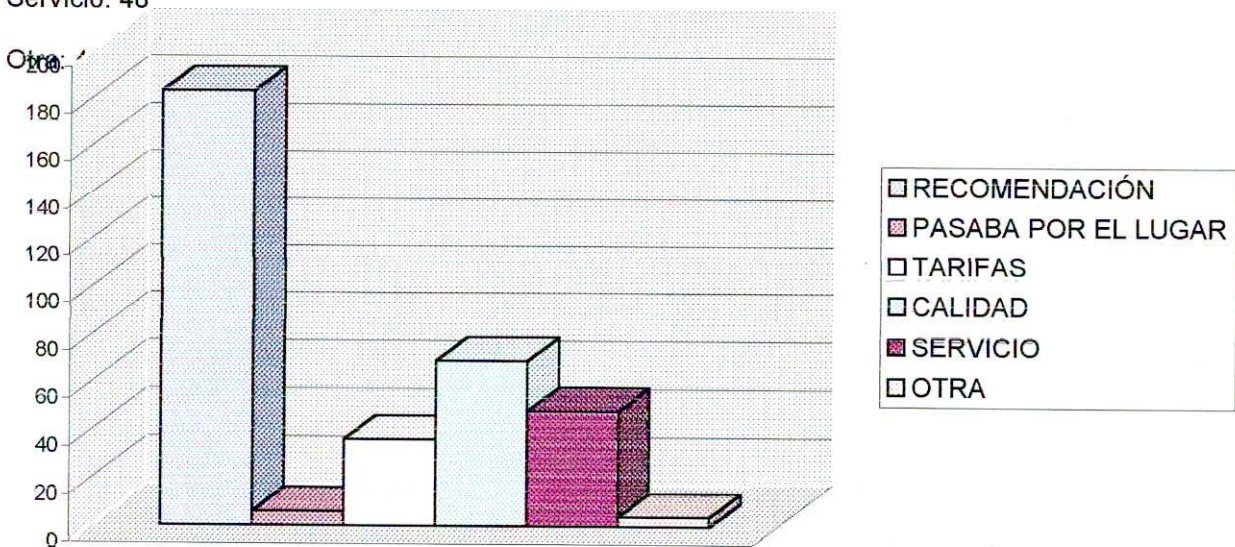
Recomendación: 183

Pasaba por el lugar: 6

Tarifas: 36

Calidad: 69

Servicio: 48



Gráfica 47. ¿Por qué escogió al COC para su tratamiento? Febrero de 2002.

9.1.3.8.2. Análisis. Moda: Recomendación con 53% (Gráfica 48)

Recomendación: 53%

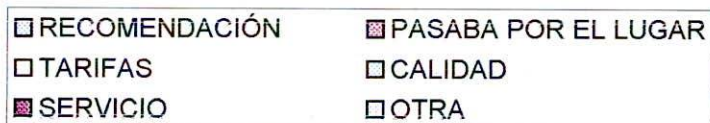
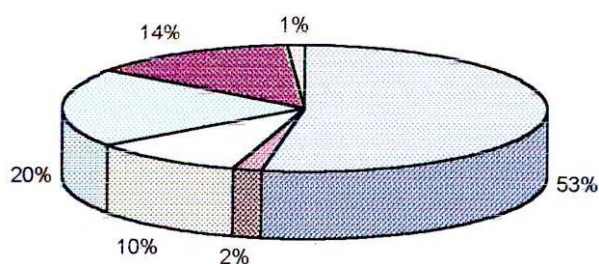
Pasaba por el lugar: 2%

Tarifas: 10%

Calidad: 20%

Servicio: 14%

Otra: 1%



Gráfica 48. Análisis ¿Por qué escogió al COC para su tratamiento? Febrero de 2002.

9.1.3.9. Pregunta 9. ¿Cuál es su parentesco con su odontólogo "estudiante"?

Odontólogo-paciente, amigo, familiar, conocido.

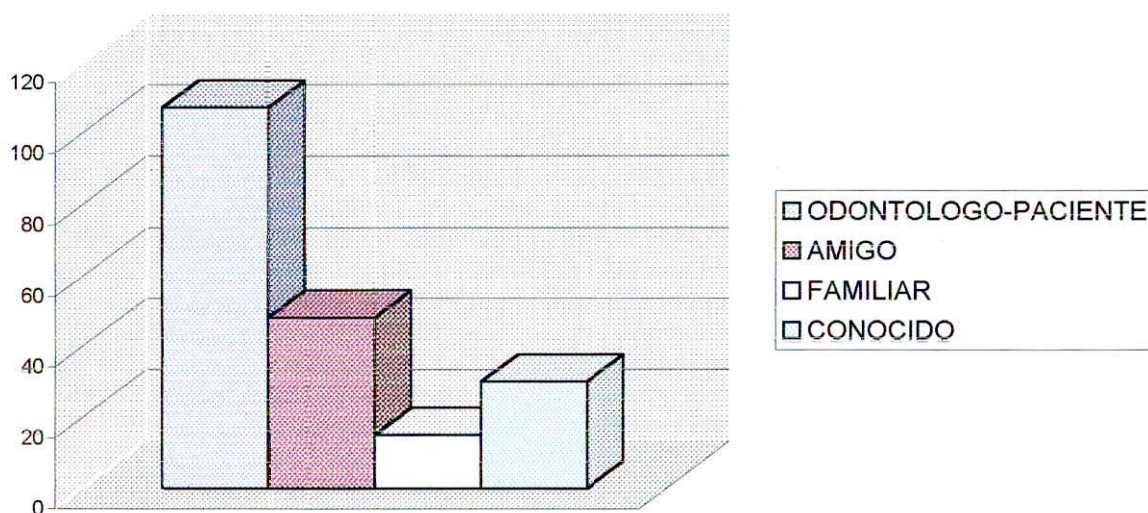
9.1.3.9.1. Resultados. (Gráfica 49)

Odontólogo – Paciente: 107

Amigo: 48

Familiar: 15

Conocido: 30



Gráfica 49. Parentesco con el odontólogo, Febrero de 2002.

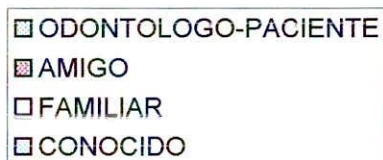
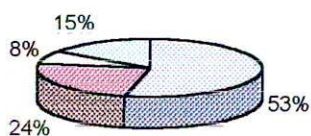
9.1.3.9.2. Análisis. Moda: Odontólogo-Paciente 53% (Gráfica 50)

Odontólogo – Paciente: 53%

Amigo: 24%

Familiar: 8%

Conocido: 15%



Gráfica 50. Análisis parentesco odontólogo-paciente, Febrero de 2002.

9.1.3.10. Pregunta 10. ¿En cuál área de odontología esta siendo usted atendido? Urgencia, prevención, periodoncia, endodoncia, prostodoncia, operatoria, cirugía, oclusión y ATM.

9.1.3.10.1. Resultados. (Gráfica 51)

Urgencia: 16

Prevención: 25

Periodoncia: 32

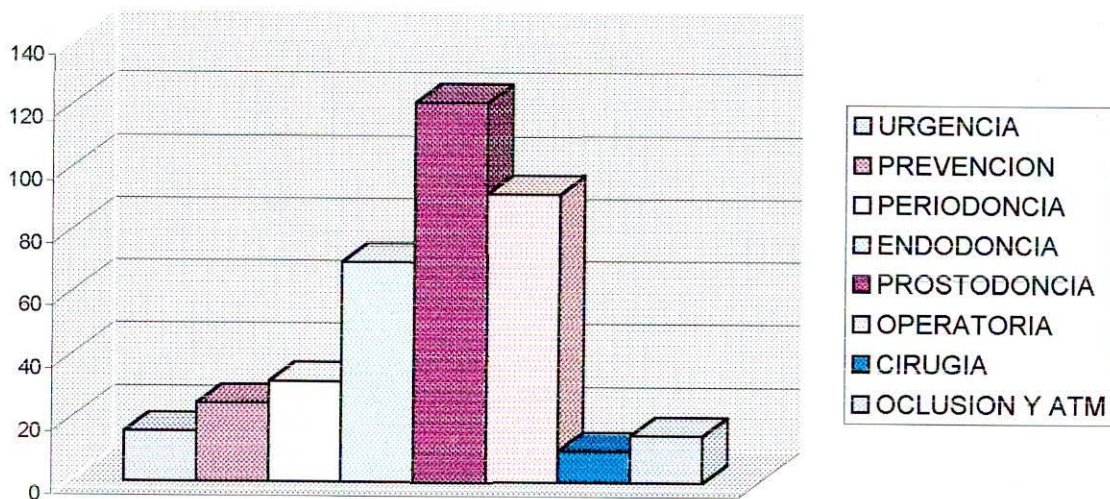
Endodoncia: 70

Prostodoncia: 121

Operatoria: 92

Cirugía: 10

Oclusión y ATM: 15



Gráfica 51. Área de la odontología atendido, Febrero de 2002.

9.1.3.10.2. Análisis. Moda: Prostodoncia 32% (Gráfica 52)

Urgencia: 4%

Prevención: 7%

Periodoncia: 8%

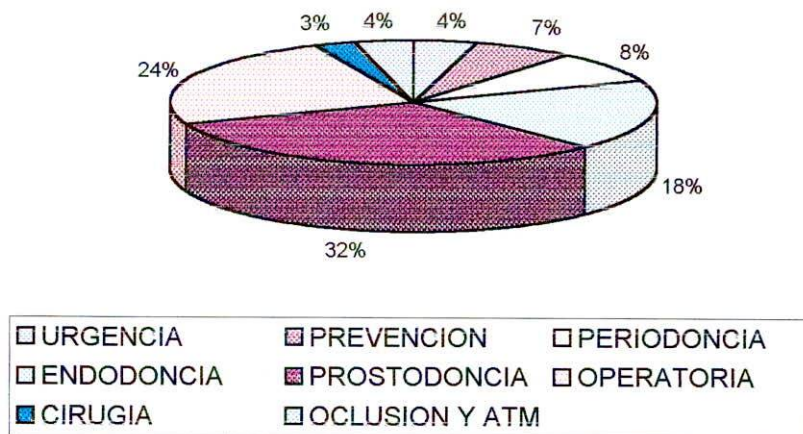
Endodoncia: 18%

Prostodoncia: 32%

Operatoria: 24%

Cirugía: 3%

Oclusión y ATM: 4%



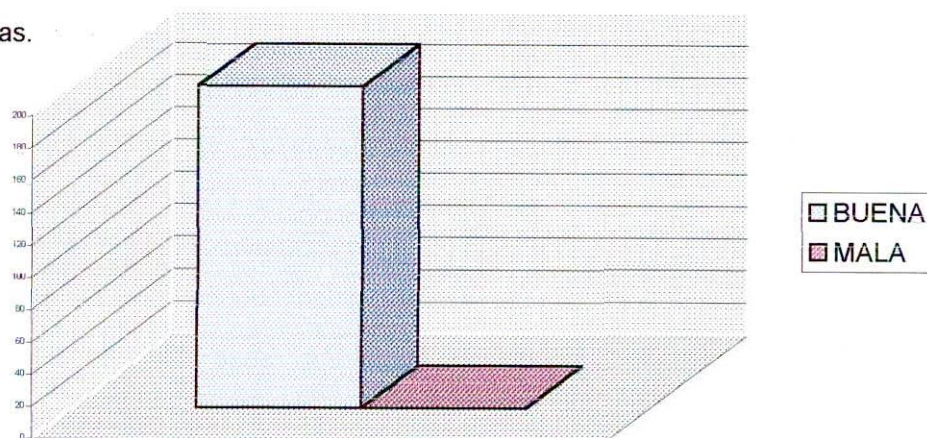
Gráfica 52. Análisis área de la odontología donde ha sido atendido, Febrero de 2002.

9.1.3.11. Pregunta 11. ¿Qué opina de la ubicación de las clínicas? Buena, mala.

9.1.3.11.1. Resultados. (Gráfica 53)

Buena: 200 personas.

Mala: 0 personas.

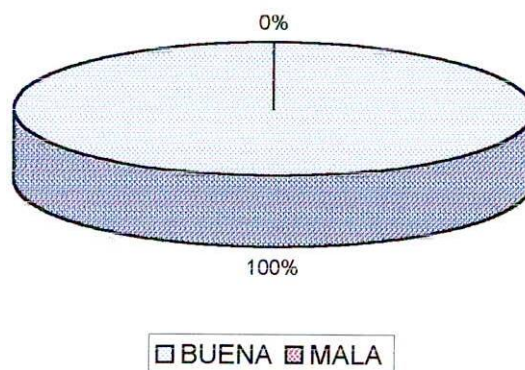


Gráfica 53. Ubicación de las clínicas, Febrero de 2002.

9.1.3.11.2. Análisis. Moda: Buena 100%. (Gráfica 54)

Buena: 100%

Mala: 0%



Gráfica 54. Análisis de ubicación de las clínicas, Febrero de 2002.

9.1.3.12. Pregunta 12. ¿Dónde le gustaría otra clínica para su servicio? Norte, oeste, oriente, sur de Santiago de Cali.

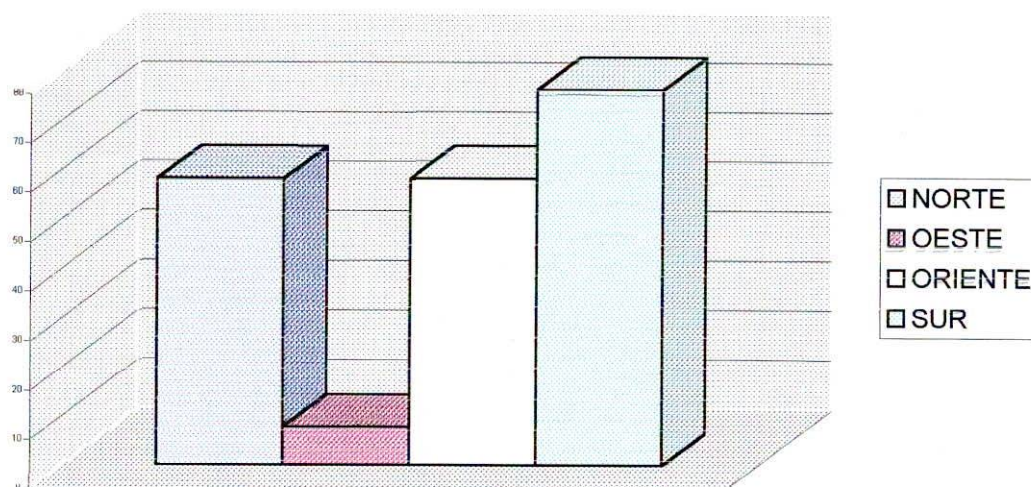
9.1.3.12.1. Resultados. (gráfica 55)

Norte: 58 personas.

Oeste: 8 personas.

Oriente: 58 personas.

Sur: 76 personas.



Gráfica 55. Ubicación de una nueva clínica, Febrero de 2002.

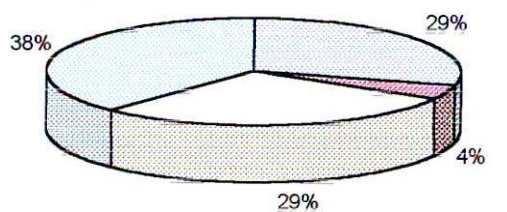
9.1.3.12.2. Análisis. Moda: Sur con 38%.(gráfica 56)

Norte: 29%

Oeste: 4%

Oriente: 29%

Sur: 38%



□ NORTE ■ OESTE □ ORIENTE □ SUR

Gráfica 56. Análisis deseo de otra clínica en la ciudad, Febrero de 2002.

9.1.3.13. Pregunta 13. ¿Qué le agregaría a la infraestructura de las clínicas?

9.1.3.13.1. Resultados. (Tabla 25)

Tabla 25. Infraestructura faltante, Febrero de 2002.

| INFRAESTRUCTURA | FRECUENCIA |
|------------------------|------------|
| Aire Acondicionado | 35 |
| Cafetería | 24 |
| Dispensador Agua | 21 |
| Espacio | 10 |
| Funcionamiento equipos | 49 |
| Jabón Baño | 31 |
| Música | 15 |
| Papel Higiénico | 30 |
| Parqueadero | 10 |
| Privacidad | 13 |
| Televisión | 26 |

9.1.3.13.2. Análisis. La moda: Funcionamiento de equipos con 49 personas. (Tabla 26)

Tabla 26. Organización de necesidades de infraestructura de mayor a menor frecuencia. Febrero 2002.

| INFRAESTRUCTURA | FRECUENCIA |
|------------------------|------------|
| Funcionamiento equipos | 49 |
| Aire Acondicionado | 35 |
| Jabón Baño | 31 |
| Papel Higiénico | 30 |
| Televisión | 26 |
| Cafetería | 24 |
| Dispensador Agua | 21 |
| Música | 15 |
| Privacidad | 13 |
| Espacio | 10 |
| Parqueadero | 10 |

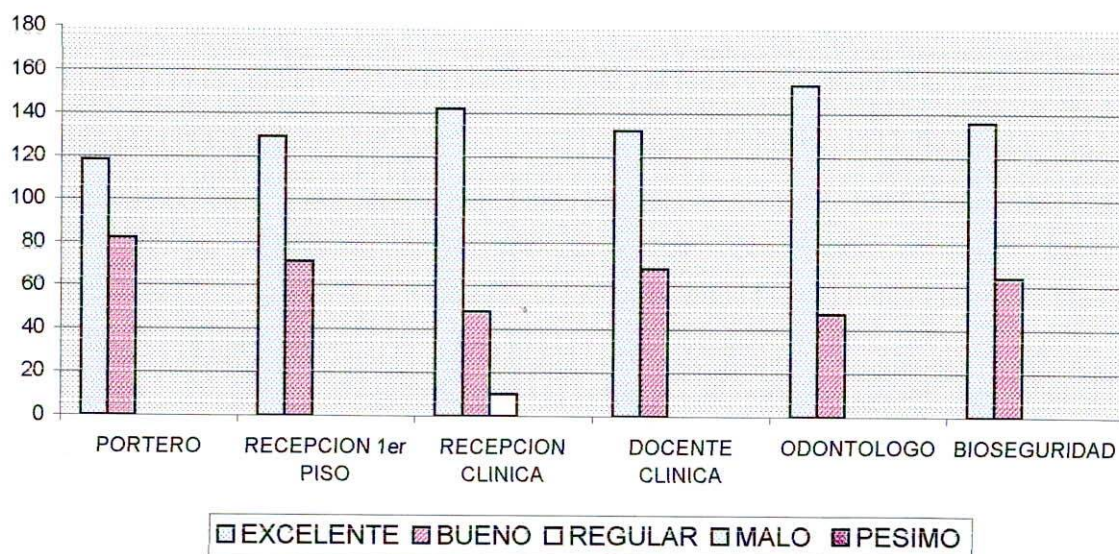
9.1.3.14. Pregunta 14. Califique la atención del personal y servicio prestado, excelente, bueno, regular, malo, pésimo.

9.1.3.14.1. Resultados. (Tabla 27)

Tabla 27. Califique la atención y el servicio. Febrero 2002.

| | EXCELENTE | BUENO | REGULAR | MALO | PESIMO |
|--------------------|-----------|-------|---------|------|--------|
| PORTERO | 118 | 82 | 0 | 0 | 0 |
| RECEPCION 1er PISO | 129 | 71 | 0 | 0 | 0 |
| RECEPCION CLINICA | 142 | 48 | 10 | 0 | 0 |
| DOCENTE CLINICA | 132 | 68 | 0 | 0 | 0 |
| ODONTOLOGO | 153 | 47 | 0 | 0 | 0 |
| BIOSEGURIDAD | 136 | 64 | 0 | 0 | 0 |

9.1.3.14.2. Análisis. (Gráfica 57)



Gráfica 57. Análisis de atención y servicio prestado, Febrero de 2002.

Moda Portero: excelente.

Moda Recepción 1er piso: Excelente.

Moda Recepción de clínica: Excelente.

Moda Docente clínica: Excelente.

Moda Odontólogo: Excelente.

Moda Bioseguridad: Excelente.

10. CONCLUSIONES

1. De la opinión del paciente se concluye que no haría ningún tipo de cambio en la organización, considerando que se sintió muy bien atendido.
2. A nivel general dentro de los pacientes se encuentra una muestra de población del 90% de la ciudad de Cali siendo el estrato 3 el más representativo.
3. La calificación para el personal y el servicio prestado estuvo representado por opiniones de bueno y excelente, ganando el más alto índice de excelencia el odontólogo estudiante.
4. Se encontró como inciden los requisitos exigidos a los estudiantes sobre las actividades realizadas a los pacientes, encontrando como mayor actividad hecha la prostodoncia, seguida de operatoria y endodoncia.
5. El índice de pacientes familiares fue mayor a finales de semestre lo que nos indica que al no haber otro tipo de paciente el estudiante acude a la familia.
6. Dentro del motivo de consulta más frecuente se encontró querer restaurar dientes perdidos y dolores de diente.
7. Las amas de casa fueron las que más asistieron a consulta odontológica con su respectivo tratamiento.

11. RECOMENDACIONES

1. **Mejorar la ambientación de la sala de espera, colocando medios de entretenimiento (televisor, revistas).**
2. **Colocar mas sillas en la sala de espera.**
3. **Instalar dispensadores de agua en las clínicas.**
4. **Pedir a los estudiantes que expliquen el plan de tratamiento, dándoles a conocer en que área de la odontología esta siendo atendido.**
5. **Hacer funcionar el banco de pacientes del Colegio Odontológico Colombiano para los estudiantes de semestres VI a IX.**

BIBLIOGRAFÍA.

1. CALI. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE PLANEACION MUNICIPAL. Cali en cifras 2000. Santiago de Cali, 1999. 106 p.
2. DAY, Robert. Como escribir y publicar trabajos científicos. Estado Unidos : Organización Panamericana de la Salud, 1996. 217p.
3. MENDEZ, Carlos. Metodología: Diseño y desarrollo del proceso de investigación. 3 ed. Colombia : Mc Graw-Hill, 2001. 246p.
4. MORENO, Francisco et al. Como elaborar y presentar un trabajo escrito: Cómo escribir bien teoría y práctica, normas internacionales y del icontec. 4 ed. Colombia : Uninorte, 1999. 257p.

ANEXOS

SERVICIO ASISTENCIAL DE CLINICAS – C.O.C

ENCUESTA

Complete o marque una o varias opciones con una X.

1.EDAD: _____ años. 2.SEXO: Masculino ___ Femenino ___ Homosexual ___ Bisexual ___

3.ESTADO CIVIL: Casado(a)___ Soltero(a)___ Unión Libre___ Viudo(a)___ Separado(a)___

4.ESCOLARIDAD:Primaria___ Bachillerato___ Universitario___ Postgrado___ Doctorado___

5.BARRIO O LUGAR DE SU RESIDENCIA _____

6.OCUPACION: _____

7.MOTIVO DE CONSULTA: _____

8.PORQUE ESCOGIO AL COLEGIO ODONTOLOGICO PARA SU TRATAMIENTO:

Recomendación___ Pasaba por el lugar___ Tarifas___ Calidad___ Servicio___ Otra _____

9.CUAL ES SU PARENTESCO CON SU ODONTOLOGO"estudiante":

Odontólogo-Paciente___ Amigo(a)___ Familiar___ Conocido___ Otra _____

10.EN CUAL AREA DE ODONTOLOGIA ESTA SIENDO USTED ATENDIDO:

Urgencia___ Prevencion___ Periodoncia___ Endodoncia___ Prostodoncia___ Operatoria___

Cirugía___ Ortodoncia___ Implantologia___ Oclusión y ATM___

11.QUE OPINA DE LA UBICACIÓN DE LAS CLINICAS; Buena___ Mala___;

12.DONDE LE GUSTARIA OTRA? Norte___ Oeste___ Oriente___ Sur___

13.QUE LE AGREGARIA A LA INFRAESTRUTURA DE LAS CLINICAS _____

14.CALIFIQUE LA ATENCION DEL PERSONAL Y SERVICIO PRESTADO:

| | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Pésimo |
|-------------------------|-----------|-------|---------|------|--------|
| Portero | | | | | |
| Recepción 1er Piso | | | | | |
| Recepción de la clínica | | | | | |
| Docente de clínica | | | | | |
| Odontólogo"estudiante" | | | | | |
| Bioseguridad | | | | | |