

**GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA
CLINICA DE PREGRADO DEL COLEGIO ODONTOLOGICO COLOMBIANO
(FEBRERO – MARZO; ABRIL – MAYO)**

1999

**AVILA DELGADO ELIANA MARIA
MORENO FAJARDO MONICA DEL PILAR
OSORIO OLAYA LUZ ANGELA
VILLAMIL ARIAS JUAN PABLO**

**COLEGIO UNIVERSITARIO COLOMBIANO
COLEGIO ODONTOLOGICO COLOMBIANO
SANTA FE DE BOGOTA D.C.**

1999

GRADO DE SATISFACCION DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LA CLINICA
DE PREGRADO DEL COLEGIO ODONTOLOGICO COLOMBIANO
(FEBRERO – MARZO; ABRIL – MAYO)
1999

AVILA DELGADO ELIANA MARIA
MORENO FAJARDO MONICA DEL PILAR
OSORIO OLAYA LUZ ANGELA
VILLAMIL ARIAS JUAN PABLO

Tutor Temático

Dr. Jairo Forero Fonseca

Odontólogo especialista en gerencia de instituciones de salud y seguridad social

Tutor Metodológico

Dr. Elba María Bermúdez

Odontóloga. Mayister en administración en salud.

COLEGIO UNIVERSITARIO COLOMBIANO
COLEGIO ODONTOLOGICO COLOMBIANO
AREA DE EDUCACION AVANZADA
SANTA FE DE BOGOTA D.C.

AGRADECIMIENTOS

Los autores expresan sus agradecimientos al Dr. Jairo Forero Fonseca, quien fue el alma de esta investigación; A la Dra. Elba María Bermúdez por su asesoría en la parte metodológica del estudio y a los docentes de clínica quienes nos prestaron su colaboración en el momento de aplicar la encuesta.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION

1	CONTEXTO DE LA INVESTIGACION _____	1
1.1	DEFINICION DEL PROBLEMA _____	1
1.2	OBJETIVOS _____	2
1.2.1	General _____	2
1.2.2	Específicos _____	2
1.3	PROPOSITO _____	3
1.4	JUSTIFICACION _____	3
1.5	MARCO TEORICO _____	4
2	METODO _____	8
2.1	TIPO DE ESTUDIO _____	8
2.2	POBLACION _____	8
2.3	MUESTRA _____	9
2.4	VARIABLES O NIVELES DE CATEGORIAS _____	10
2.5	INSTRUMENTOS _____	11
2.6	PROCEDIMIENTO O MATERIALES Y METODOS _____	14
3	RESULTADOS _____	16
3.1	ETAPA I. RESULTADOS PARCIALES _____	19

3.2	ETAPA I. RESULTADOS TOTALES	42
3.3	ETAPA II. RESULTADOS PARCIALES	50
3.4	ETAPA II. RESULTADOS TOTALES	74
4	DISCUSION Y ANALISIS	81
5	CONCLUSIONES	81
6	RECOMENDACIONES	81
	BIBLIOGRAFIA	

INTRODUCCION

La clínica de pregrado del Colegio Odontológico Colombiano (Colegio Universitario Colombiano) en su continuo interés de mejorar los servicios que presta a la comunidad a través de sus estudiantes, decidió apoyar este estudio con el fin de conocer el grado de satisfacción de los pacientes atendidos diariamente, consiguiendo de esta manera una herramienta más para encontrar debilidades en el servicio que presta.

Por lo anterior y con el fin de evaluar la calidad del servicio se plantea una encuesta que no solo contiene preguntas sobre los servicios sino que identifica las zonas desde las cuales se desplazan los pacientes, el motivo inicial de la consulta y una clasificación del grupo etario, lo cual permite que este estudio tenga una mayor visión convirtiéndolo en una fuerte base para futuros estudios.

De igual manera se presenta no solo el concepto que el paciente tiene del operador (alumno) que lo atiende sino del personal que lo rodea desde que ingresa a la clínica incluyendo a celadores, ascensoristas, secretaria, docente entre otros, con el fin de evaluar integralmente la calidad del servicio.

1 CONTEXTO DE LA INVESTIGACION

1.1 DEFINICION DEL PROBLEMA

En el Colegio Odontológico Colombiano, hasta el momento de la culminación de este estudio, no se había realizado ninguna investigación sobre el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en sus clínicas; satisfacción que determina en gran parte la calidad del servicio prestado por ser el usuario final quien califica fuera de la clínica el tratamiento realizado así como la atención que se le brinda.

Lo anterior muestra la importancia de realizar estudios del grado de satisfacción del paciente que además de presentar datos reales y actualizados se convierta en una herramienta más para el control de calidad que se realiza tanto académicamente como administrativamente.

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 General

Determinar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en las clínicas de pregrado del Colegio Universitario Colombiano, teniendo en cuenta al personal administrativo, cuerpo docente y estudiantil de los semestres VII, VIII, IX y X con el propósito de conocer la calidad del servicio y mejorar las fallas que puedan estarse presentado.

1.2.2 Específicos

- Identificar el lugar de residencia de los pacientes que más asiste a la clínica C.O.C.
- Determinar el mayor motivo de consulta de los pacientes que ingresan a la clínica C.O.C.
- Determinar el grupo etario que más ingresa a la clínica C.O.C.
- Establecer la atención prestada por
 - ✓ Personal administrativo
 - ✓ Personal docente
 - ✓ Personal operador (alumno)

- Determinar la duración mas frecuente en la entrega del tratamiento a los pacientes.
- Determinar la satisfacción del paciente que ingresa a la clínica C.O.C en cuanto a su tratamiento y la institución.

1.3 PROPOSITO

Este estudio fue realizado con el fin de conocer el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la clínica de pregrado del Colegio Universitario Colombiano, para tomar decisiones administrativas y académicas que propendan en una mejor atención al paciente.

1.4 JUSTIFICACION

La calidad en todos sus aspectos es determinante para el cumplimiento de los objetivos y metas de cualquier persona o entidad, especialmente en aquellas que deben velar por el mejoramiento de la sociedad. En el caso particular del C.O.C la calidad en los servicios que presta a la comunidad se convierte en uno de los objetivos más importantes ya que estos no solo muestran calidad en la parte

académica sino en la de sus futuros profesionales, lo que establece la necesidad de conocer la satisfacción de los pacientes que son atendidos.

Antes del desarrollo de la presente investigación no se había realizado un estudio cuyo objetivo principal fuera conocer el grado de satisfacción de los pacientes que se atienden a diario en la clínica del C.O.C, lo que no permite establecer claramente la calidad del servicio ya que no se contaba con la opinión del usuario; por lo que este estudio se convierte en una buen base para la toma de políticas administrativas, académicas y clínicas gracias al enfoque que tienen las preguntas que se realizaron a los pacientes.

1.5 MARCO TEORICO

El Colegio Colombiano Odontológico (Colegio Universitario Colombiano), funciona desde julio de 1975 época en la cual se decidió la compra del edificio donde funcionan las clínicas, por tres razones importantes: su estructura física, la facilidad de transporte que tiene el sector y la gran afluencia de pacientes con la que podría contar y con la que efectivamente cuenta actualmente, por esta razón ha sido de real importancia evaluar la calidad del servicio que presta la clínica.

La evaluación de la calidad del servicio es una preocupación de quienes tienen la responsabilidad de la prestación de los servicios de salud a la población y una

necesidad de quienes requieren estos servicios por lo tanto se ha visto en la necesidad de planear y ejecutar programas de garantía de calidad y evaluar periódicamente, con el fin de realizar ajustes necesarios que conduzcan a brindar a la población una buena atención que se ajuste a las exigencias de buena calidad.

Es indispensable llevar mediciones frecuentes de la satisfacción de los usuarios, sobre todo en áreas como: seguridad personal, servicios públicos, educación y salud. Las encuestas de satisfacción de los usuarios para que tengan validez deben ser diseñadas por personas independientes, debe haber gran preocupación por establecer contacto directo con el usuario, conocer sus necesidades y opiniones.

La calidad debe estar orientada al cliente, no al servicio. El cliente es quien esta en mejor posición para evaluar la calidad del servicio, por lo tanto determina, métodos de medición de calidad de la satisfacción del cliente en los servicios individuales.

1.5.1 Evaluación de la Calidad de la Atención en los Servicios de Salud

Se deduce razón fundamental la no disponibilidad de una metodología práctica y sencillas que puedan aplicarse a todas las instituciones con baja inversión de

recursos y genere información útil para la toma de decisiones orientadas a mejorar la calidad de atención.

Para evaluar la calidad de la atención es necesario los distintos enfoques que se tienen para definir esta propiedad. En la conceptualización del problema se han identificado tres enfoques a saber: técnico científico, lógico y óptimo.

1.5.2 Atributos de la Calidad de la Atención en Salud

Se han identificado diferentes cualidades definidas a continuación:

- Oportunidad: es la satisfacción de las necesidades en salud en el momento requerido utilizando recursos adecuados.
- Continuidad: es la aplicación en secuencia lógica de las acciones que correspondan a cada una de las etapas del proceso de la atención.
- Suficiencia e Integridad: provisión suficiente y oportuna de los recursos requeridos para atender las necesidades de salud en forma integral en sus aspectos de promoción prevención, curación, asistencia y rehabilitación.
- Racionalidad Lógica – Científica: la elección de un método dependerá también de la forma en que la compañía pretenda realizar sus futuras entrevistas. Es fácil repetir y comparar las respuestas a los cuestionarios, las entrevistas

permiten formular preguntas comparativas así como abordar nuevas áreas con facilidad.

Una vez se tiene una impresión general, la investigación le indica donde debe centrar sus esfuerzos para mejorar su rendimiento y satisfacer las necesidades de los usuarios.

La investigación trata de conseguir la opinión del usuario sobre áreas importantes, opinión que debe complementarse con lo que éste exprese en sus quejas, felicitaciones y sugerencias.

1.5.3 Objetivo de Calidad

La calidad de un servicio se debe dirigir a disminuir el número de deserciones de clientes externos de la institución, a través de la identificación y corrección de los factores que los origina y elevar la eficiencia y productividad por medio del mejoramiento de los procesos operativos y administrativos.

2 METODO

El estudio se basa en la aplicación de una encuesta a una muestra de pacientes determinada previamente, orientada a la evaluación de la calidad del servicio en la parte administrativa, docente y del operador (alumno).

La encuesta se aplico en dos etapas con el fin de eliminar sesgos y cubrir tanto el inicio del tratamiento como el final del mismo.

2.1 TIPO DE ESTUDIO

Este estudio es de tipo descriptivo.

2.2 POBLACION

La población esta establecida por los pacientes que asisten a las clínicas del C.OC., que son atendidos por operadores (alumnos) de VII, VIII, IX y X semestre, donde el promedio de pacientes adultos es de 8 000.

2.3 MUESTRA

La encuesta se aplicó a una muestra de 288 pacientes adultos por etapa con un margen de error de 5%, lo cual significa que se tomaron 72 pacientes por semestre dando un total de 576 pacientes encuestados.

Para la eliminación de sesgos se utilizó un método aleatorio simple, donde no se tuvo en cuenta pacientes que llegaban por urgencia o pacientes familiares y amigos del operador (alumnos), se realizó a diferentes horas y diferentes días con selección sistemática para las dos etapas. De igual manera se realizó una coordinación previa de los cuatro encuestadores que realizaron la encuesta.

La muestra se determinó a partir de la fórmula que se presenta a continuación:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

z = nivel de confianza

e = error máximo permisible

p = proporción poblacional

$q = 1 - p$

Esta fórmula permite obtener un 95% en el nivel de confianza y un 5% de error máximo permisible.

El reparto de la muestra con asignación igual para cada semestre.

Total pacientes encuestados: 576

Pacientes encuestados por etapa: 288

Pacientes encuestados por semestre: 72

2.4 VARIABLES O NIVELES DE CATEGORIAS

- Lugar de residencia de los pacientes con cuatro zonas: sur, norte, oriente y occidente.
- Motivo de consulta por el que asisten a la clínica C.O.C., tomando las siguientes variables: tratamientos, recomendación, dolor y otros.
- Edad del usuario con los siguientes grupos etarios: 15 años – 25 años, 26 años – 35 años, 36 años – 45 años, 46 años o más.
- Atención prestada por personal administrativo con cuatro recursos humanos: celador, ascensoristas, secretaria de piso, auxiliar de radiología en los niveles bueno, regular, malo y ninguno.
- Servicio prestado por parte del operador donde se habla de atención, explicación, higiene, puntualidad, si le gustaría cambiar de operador (alumno) y si se siente a gusto con su tratamiento odontológico.

- Duración en la entrega del tratamiento a los pacientes con tres variables: corto (pocas citas propuestas), largo (muchas citas propuestas) y a tiempo (que coincide con las citas propuestas).
- Atención prestada por parte del docente para saber si el paciente esta a gusto con él, en dos categorías si y no.
- Con respecto al paciente saber si es puntual en las citas programadas, si se siente a gusto con el servicio que presta la clínica del C.O.C., si se aconsejaría a amistades y familiares que le realizaran el tratamiento en la clínica C.O.C con las categorías si y no.
- Se dejo una parte abierta para posibles observaciones que tenga el paciente con respecto al operador (alumnos), docente, con tres niveles categóricos bueno, malo y ninguno. Además se dejo una parte de aspectos generales en los cuales se tomaron las variables: costos, infraestructura, servicios de caja, otros y buenos.

2.5 INSTRUMENTOS

El instrumento empleado para el desarrollo del estudio fue la encuesta que se presenta a continuación tanto para la etapa I como para la etapa II.

COLEGIO UNIVERSITARIO COLOMBIANO
COLEGIO ODONTOLÓGICO COLOMBIANO

GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES ATENDIDOS EN LAS
CLÍNICAS DEL COLEGIO ODONTOLÓGICO

INSTRUMENTO

No. HISTORIA CLÍNICA _____

PISO _____

CODIGO DEL ALUMNO _____

SEMESTRE _____

a) Su lugar de residencia en Bogotá está ubicado en la zona:

Sur Norte Oriente Occidente

b) Motivo de consulta por la que asiste a la clínica del C.O.C. _____

c) Edad: 15-25 26-35 36-45 46 o más

d) En cuanto al personal administrativo evalué la atención prestada por:

	Bueno	Regular	Malo
Celador	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ascensorista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Secretaria de Piso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Auxiliar de Radiología	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

e) En cuanto al operador

- | | SI | NO | |
|--|--------------------------------|--------------------------------|-----------------------------------|
| a) La atención con usted es amable? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| b) Le explicó todo lo concerniente a su tratamiento? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| c) Es puntual en las citas programadas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| d) Su limpieza e higiene son suficientes? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| e) Le gustaría cambiar de operador? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| f) Se siente a gusto con su tratamiento odontológico? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| g) Considera que el tiempo de tratamiento completo es: | Corto <input type="checkbox"/> | Largo <input type="checkbox"/> | a tiempo <input type="checkbox"/> |

f) En cuanto al docente

- | | SI | NO |
|---|--------------------------|--------------------------|
| a) Se encuentra a gusto con el docente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| b) Es amable y cordial? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

g) Generales

- | | SI | NO | |
|---|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------------|
| a) Usted cumple con todas las citas? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| b) Usted paga la totalidad del tratamiento? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |
| c) Considera un buen servicio el que presta la clínica del C.O.C.? | Si <input type="checkbox"/> | No <input type="checkbox"/> | Parcial <input type="checkbox"/> |
| d) Aconsejaría a amistades y familiares que le realizarán el tratamiento en C.O.C.? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | |

- h) Se siente satisfecho con el tratamiento realizado? SI NO

A. OBSERVACIONES

a) Operador: _____

b) Docente: _____

c) Generales: _____

2.6 PROCEDIMIENTO O MATERIALES Y METODOS

La investigación inicia con un sondeo de los pacientes que ingresan a la clínica del Colegio Odontológico Colombiano, determinando la muestra con la que se trabajaría y así elaborar el instrumento que se utilizaría en la investigación. Luego de hacer los ajustes necesarios al instrumento y con una previa coordinación de los cuatro encuestadores se da inicio a la encuesta.

Se aplicó el instrumento en dos etapas la primera etapa en el periodo comprendido entre Febrero y Marzo de 1999 cubriendo a los pacientes que estaban iniciando el tratamiento y la segunda etapa entre el periodo de Abril y Mayo de mismo año tomando a los pacientes que estaban terminando el tratamiento.

La encuesta se realizó con un método aleatorio simple, teniendo en cuenta que no estuviera presente el operador y docente y a distintos horarios (mañana y tarde) para evitar sesgos.

Una vez terminada la aplicación de los instrumentos para las dos etapas se inicio la tabulación de resultados para poder conocer el grado de satisfacción de los pacientes que asisten a la clínica de pregrado del Colegio Universitario Colombiano.

3 RESULTADOS

El resultado total de la encuesta para cada una de las dos etapas, con un total de 576 pacientes, fue:

Resultados de la primera etapa: el mayor lugar de residencia de los pacientes en Santa Fe de Bogotá es la zona sur con un cincuenta y nueve por ciento (59%), el mayor motivo de consulta es tratamiento con un cuarenta por ciento (40%), el grupo etario que más asiste a la clínica esta comprendido entre 26 y 35 años con un treinta y dos por ciento (32%); en cuanto al personal administrativo: la atención que presta el celador en buena según el ochenta y tres por ciento (83%), la ascensorista es buena según el cincuenta y cuatro por ciento (54%), la secretaria de piso es buena según el ochenta y siete por ciento (87%), la auxiliar de Radiología es buena según el cincuenta y cuatro por ciento (54%). En cuanto al operador: es amable con el paciente según el noventa y nueve por ciento (99%), si explicó el tratamiento al paciente el noventa y nueve por ciento (99%) dice que sí, si es puntual en las citas el noventa y nueve por ciento (99%) dice sí, si cumplió las expectativas del tratamiento el noventa y nueve por ciento (99%) dice sí, si su limpieza e higiene son suficientes el noventa y nueve por ciento (99%) dice sí, la duración en la entrega del tratamiento fue a tiempo según el sesenta y tres por ciento (63%). En cuanto al docente: si el paciente esta a gusto con el docente

que revisa el tratamiento el noventa y cinco por ciento (95%) dice sí, si es amable y cordial el noventa y seis por ciento (96%) dice sí. En cuanto al paciente: si es puntual en las citas que le programan el noventa y seis por ciento (96%) responde afirmativamente, si paga la totalidad del tratamiento el ochenta y ocho por ciento (88%) responde sí, si considera bueno el servicio que presta la clínica el noventa y ocho por ciento (98%) responde sí, si aconsejaría a familiares y amigos que le realicen el tratamiento en la clínica el noventa y seis por ciento (96%) responde sí, si esta satisfecho con el tratamiento realizado el noventa y siete por ciento (97%) responde sí.

En las observaciones que hizo el paciente en cuanto al operador el setenta y ocho por ciento (78%) no realizó ninguna y en cuanto al docente el ochenta por ciento (80%) no realizó ninguna observación. Las observaciones en cuanto a la clínica el sesenta y tres por ciento (63) de los pacientes opinan que es buena.

Resultados de la segunda etapa: el mayor lugar de residencia de los pacientes es la zona sur de Santa Fe de Bogotá con un cuarenta por ciento (40%), el mayor motivo de consulta es recomendación con un treinta y ocho por ciento (38%), el grupo etario que más asiste a la clínica es el comprendido entre 26 y 35 años con un cuarenta y un por ciento (41%); en cuanto al personal administrativo: la atención que presta el celador es buena según el ochenta y ocho por ciento (88%), la ascensorista es buena según el sesenta y seis por ciento (66%), la secretaria de piso es buena según el ochenta y tres por ciento (83%), la auxiliar de radiología es

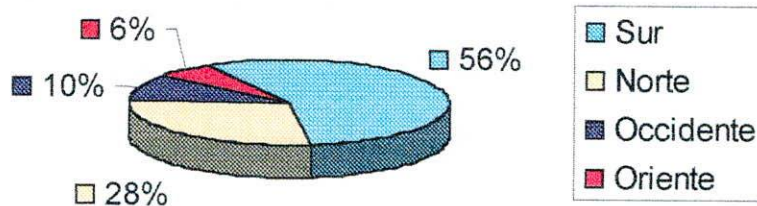
buena en un cincuenta y ocho por ciento (58%). En cuanto al operador: es amable con el paciente en un cien por ciento (100%), le explicó el tratamiento al paciente si el cien por ciento (100%), si es puntual en las citas si el noventa y nueve por ciento (99%), si se siente a gusto con el tratamiento si el noventa y ocho por ciento (98%), si su limpieza e higiene son suficientes en un noventa y siete por ciento (97%), la duración en la entrega del tratamiento fue a tiempo en un cincuenta y ocho por ciento (58%). En cuanto al docente: si el paciente esta a gusto con el docente que revisa el tratamiento si un noventa y cinco por ciento (95%), sí es amable y cordial en un noventa y seis por ciento (96%). En cuanto al paciente: sí es puntual en las citas que programan en un noventa y tres por ciento (93%), sí paga la totalidad del tratamiento un sesenta y ocho por ciento (68%), sí considera un buen servicio el que presta la clínica un cien por ciento (100%), sí aconsejaría a familiares y amigos que le realicen el tratamiento en la clínica un noventa y seis por ciento (96%), sí esta satisfecho con el tratamiento realizado un cien por ciento (100%). En las observaciones que hizo el paciente en cuanto al operador fue ninguna en un setenta y ocho por ciento (78%), en cuanto al docente el ochenta por ciento (80%) no realizo ninguna. Las observaciones en cuanto a la clínica los pacientes opinaron que es buena en un sesenta y siete por ciento (67%).

3.1 ETAPA I. RESULTADOS PARCIALES

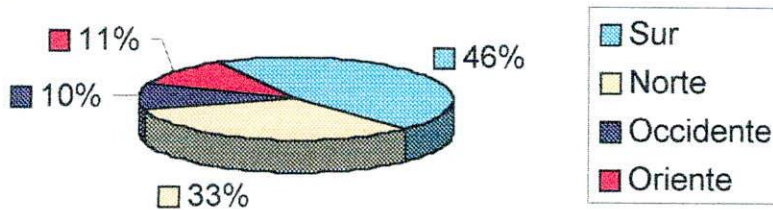
En este numeral se presenta los resultados parciales por semestre según cada una de la preguntas y los resultados totales por pregunta.

a) Su lugar de residencia en Bogotá está ubicado en la zona

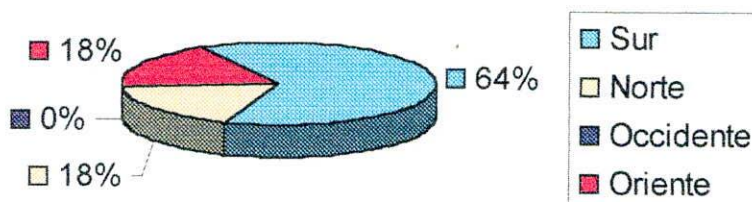
VII Semestre



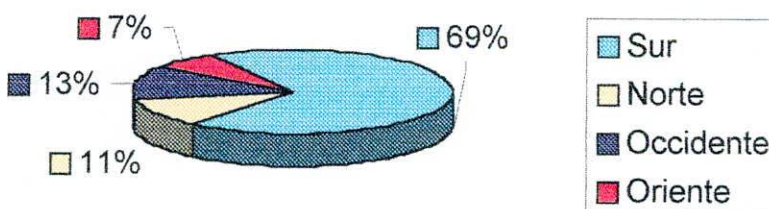
VIII Semestre



IX Semestre

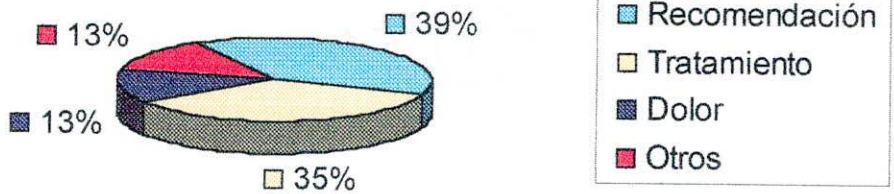


X Semestre

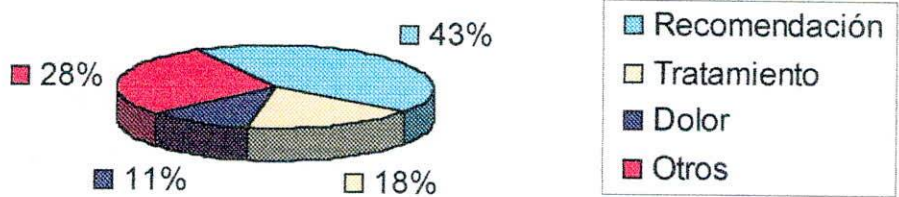


b) Motivo de consulta por la que asiste a la clínica del C.O.C

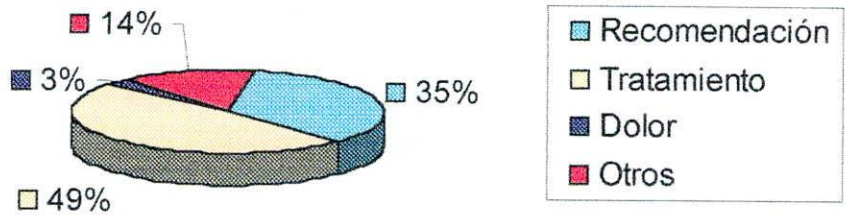
VII Semestre



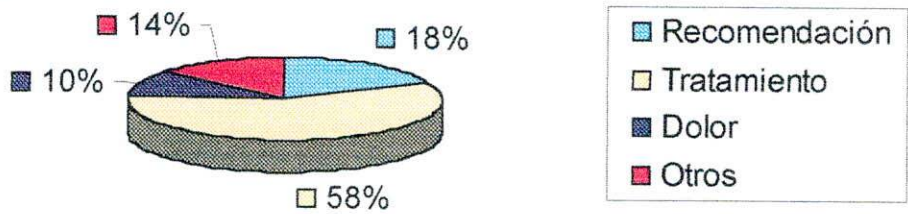
VIII Semestre



IX Semestre

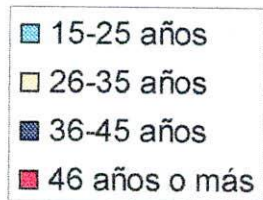
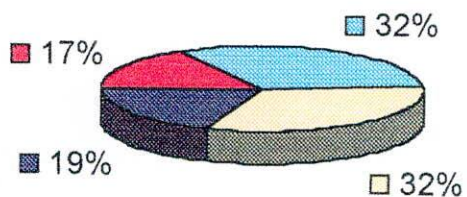


X Semestre

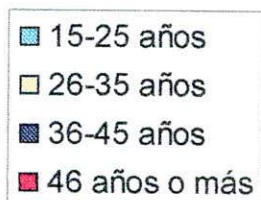
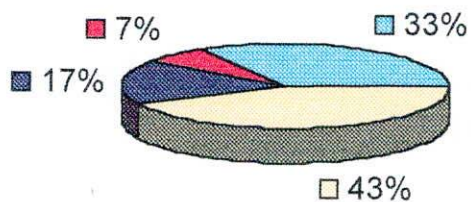


c) Edad: 15-25 26-35 36-45 46 o más

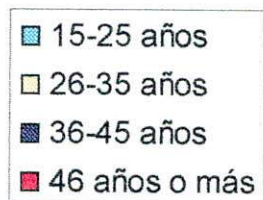
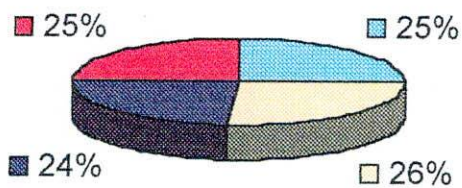
VII Semestre



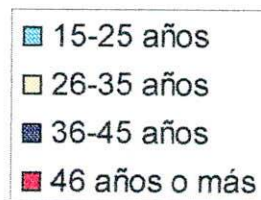
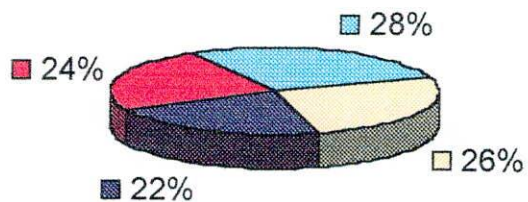
VIII Semestre



IX Semestre



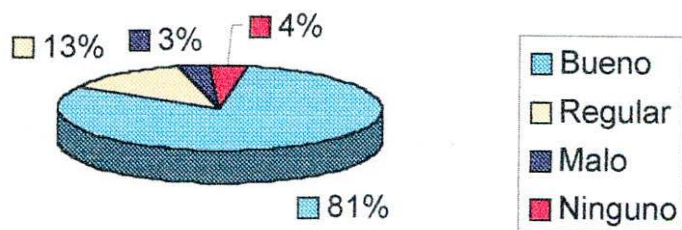
X Semestre



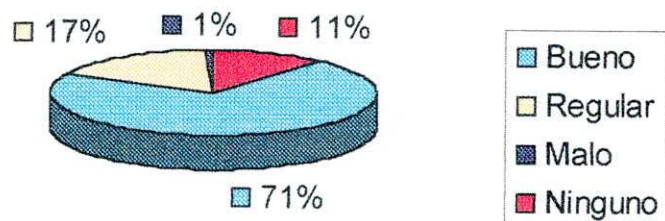
d) En cuanto al siguiente personal administrativo evalúe la atención prestada:

- CELADOR

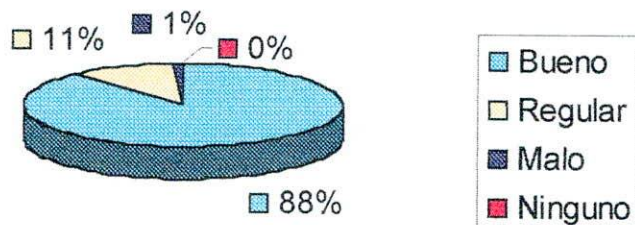
VII Semestre



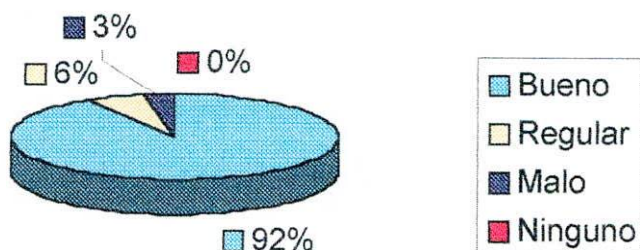
VIII Semestre



IX Semestre

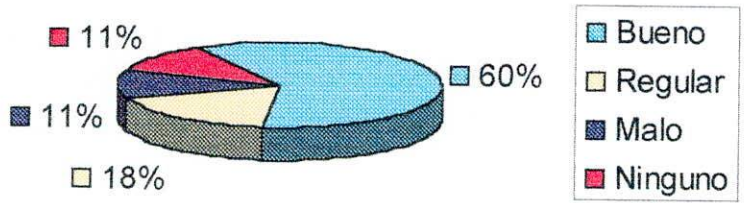


X Semestre

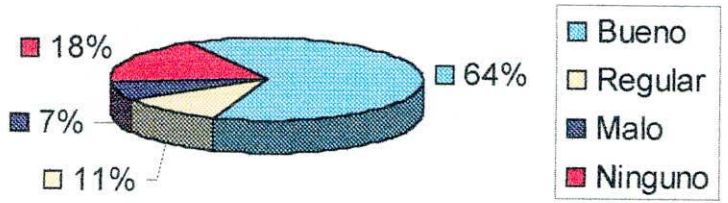


• ASCENSORISTA

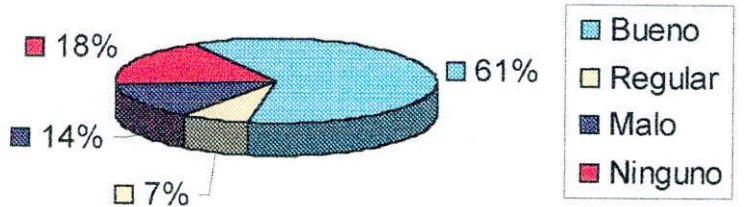
VII Semestre



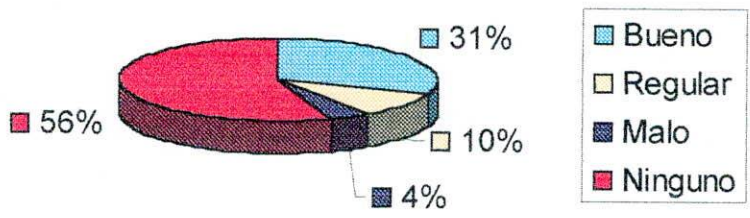
VIII Semestre



IX Semestre

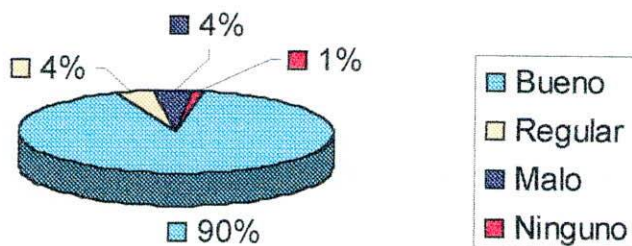


X Semestre

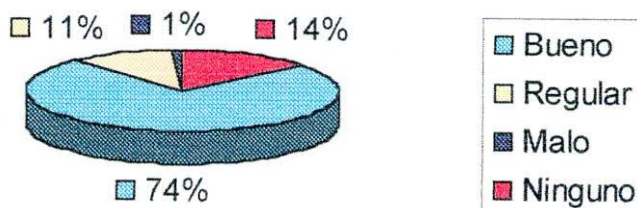


- SECRETARIA DE PISO

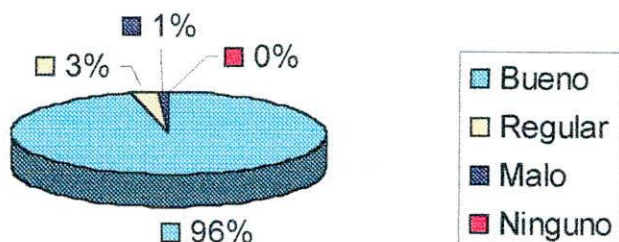
VII Semestre



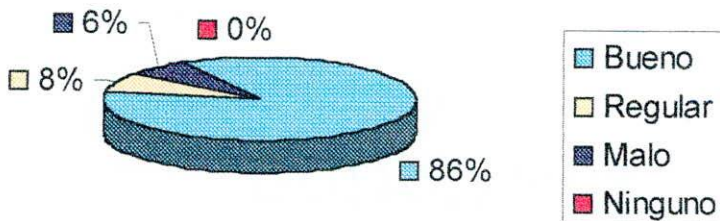
VIII Semestre



IX Semestre

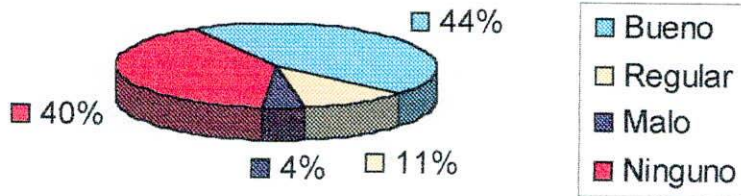


X Semestre

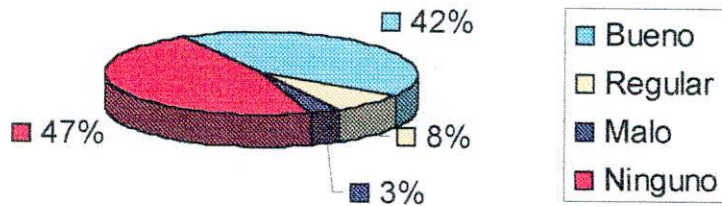


• AUXILIAR DE RADIOLOGIA

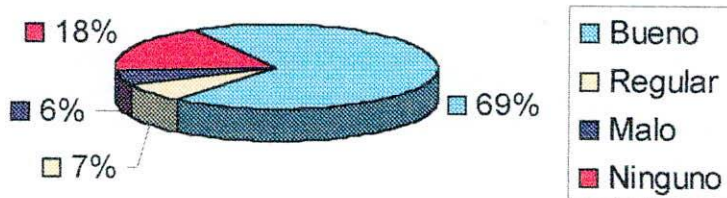
VII Semestre



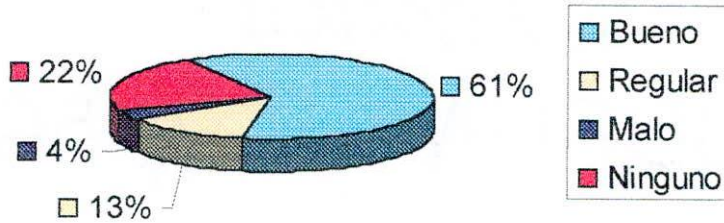
VIII Semestre



IX Semestre



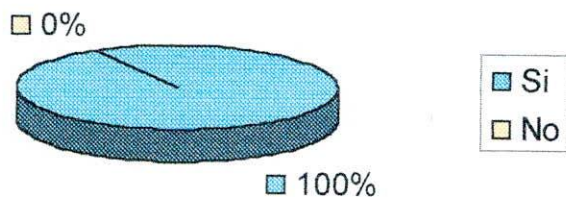
X Semestre



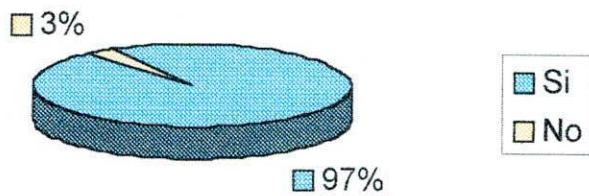
e) En cuanto al operador:

- La atención con usted es amable?

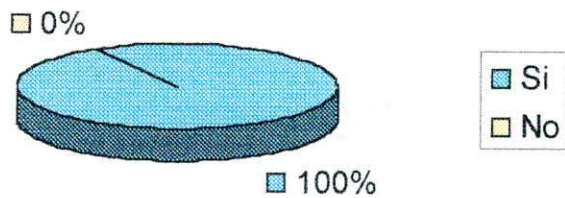
VII Semestre



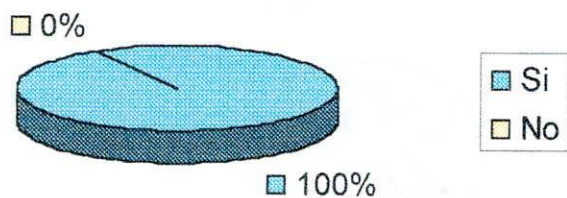
VIII Semestre



IX Semestre

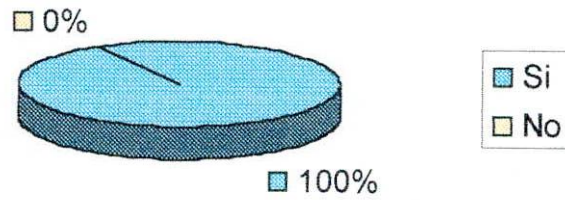


X Semestre

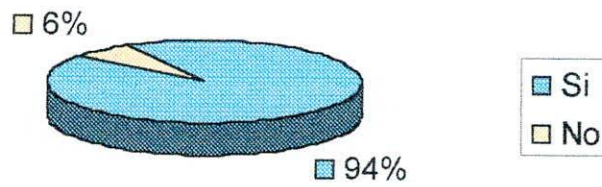


- Le explico todo lo concerniente a su tratamiento?

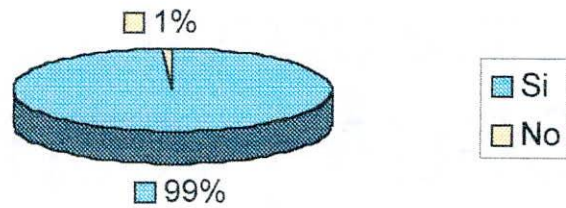
VII Semestre



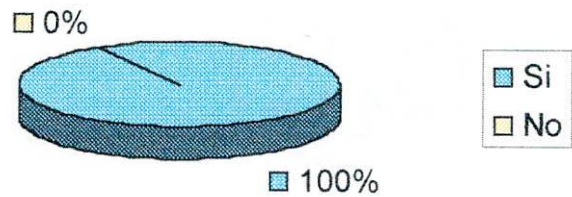
VIII Semestre



IX Semestre

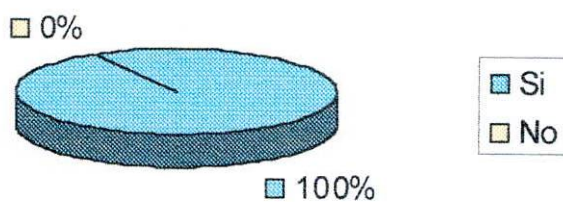


X Semestre

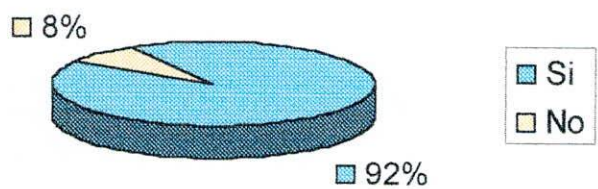


- Es puntual en las citas programadas?

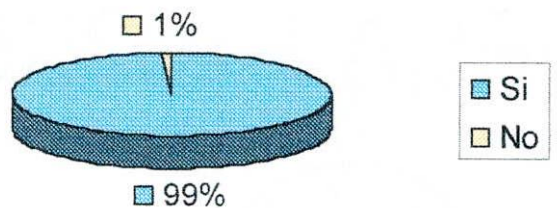
VII Semestre



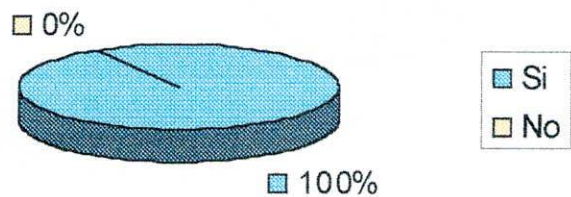
VIII Semestre



IX Semestre

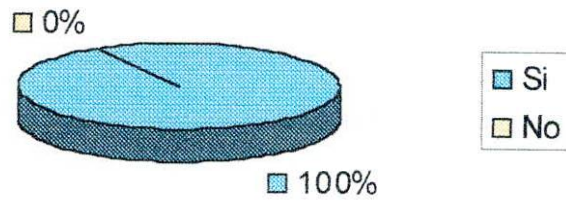


X Semestre

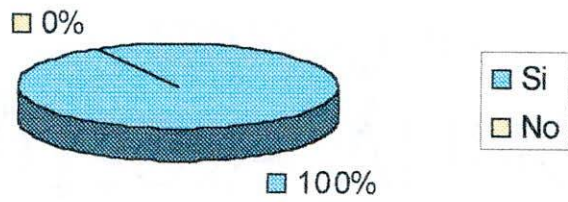


- Su limpieza e higiene son suficientes?

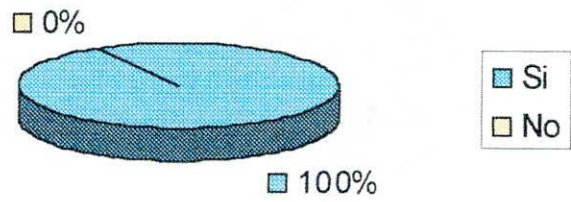
VII Semestre



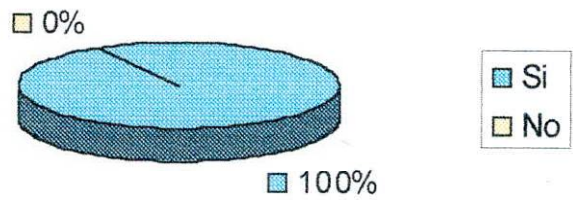
VIII Semestre



IX Semestre

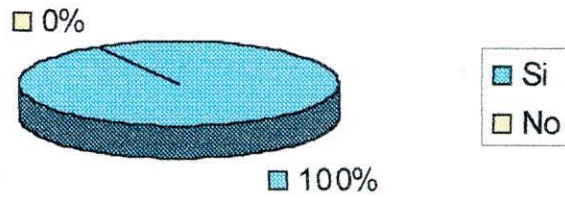


X Semestre

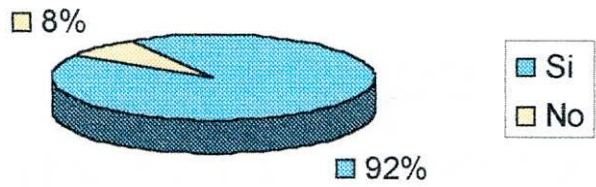


- Se siente a gusto con el tratamiento odontológico?

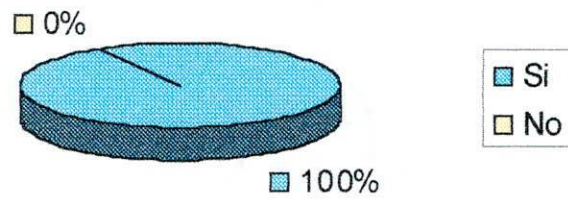
VII Semestre



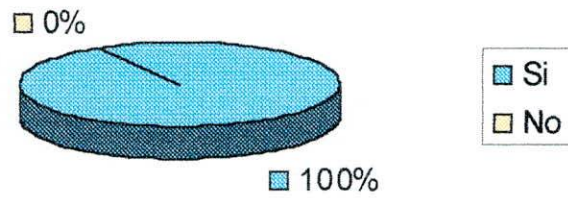
VIII Semestre



IX Semestre

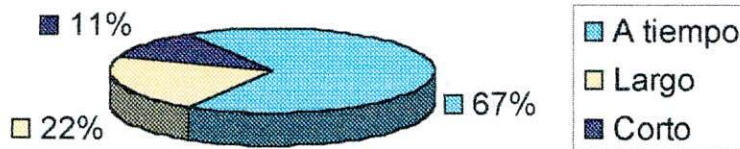


X Semestre

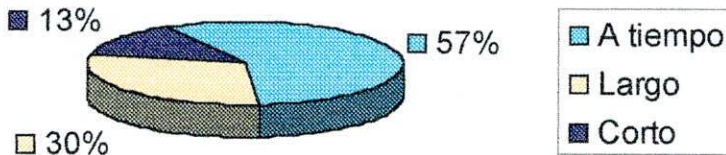


- Considera que el tiempo de tratamiento es: corto, largo o a tiempo?

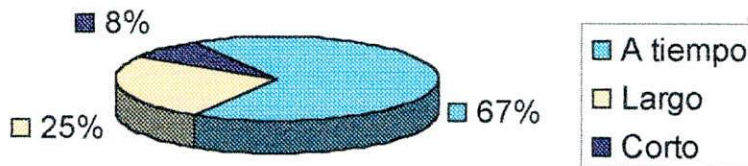
VII Semestre



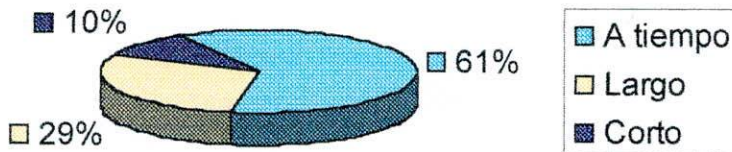
VIII Semestre



IX Semestre



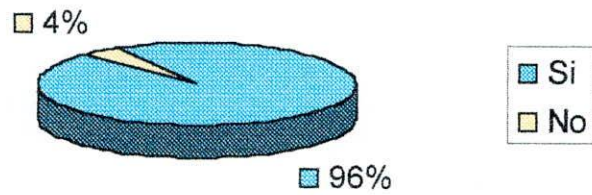
X Semestre



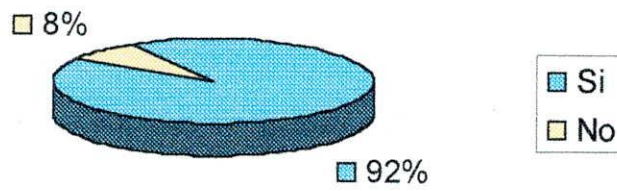
f) En cuanto al docente

- Se encuentra a gusto con el docente

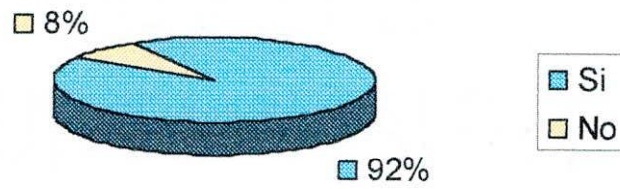
VII Semestre



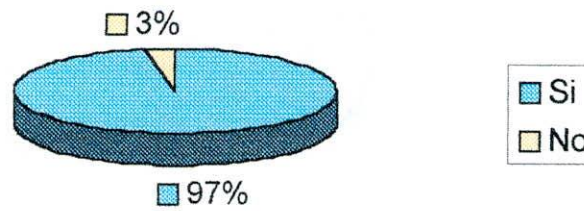
VIII Semestre



IX Semestre

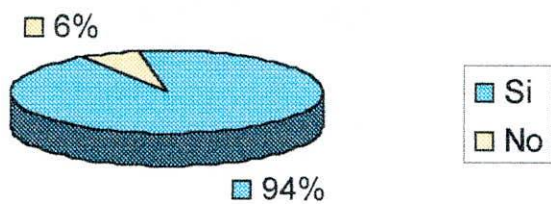


X Semestre

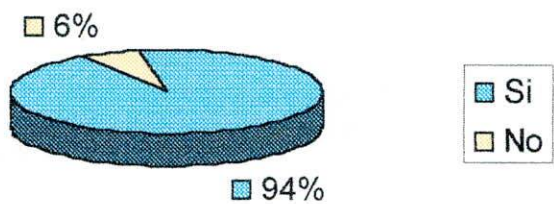


- Es amable y cordial

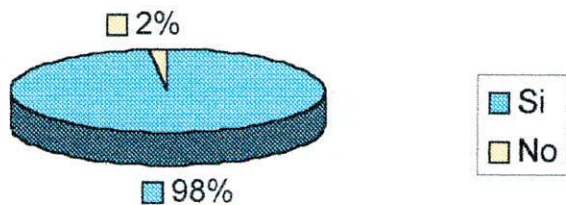
VII Semestre



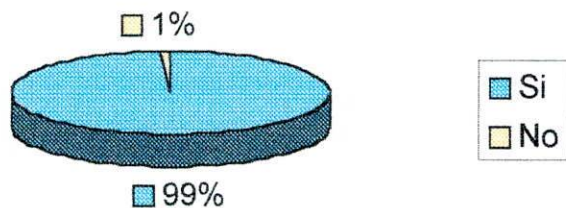
VIII Semestre



IX Semestre



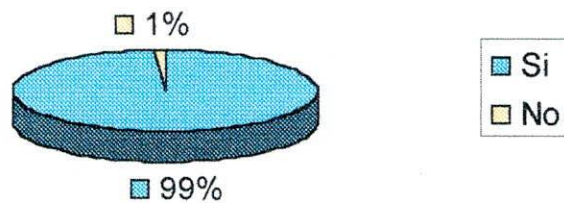
X Semestre



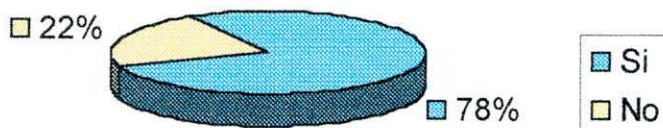
g) Generales

- Usted cumple todas las citas

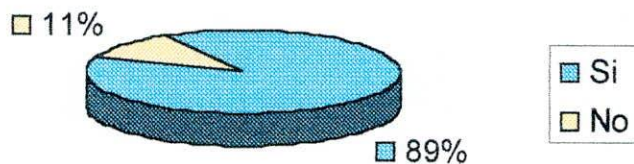
VII Semestre



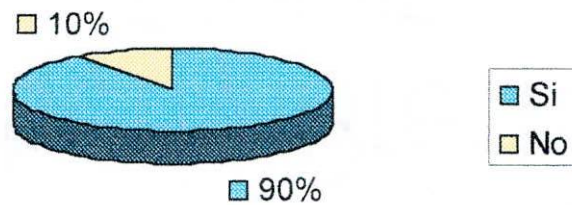
VIII Semestre



IX Semestre

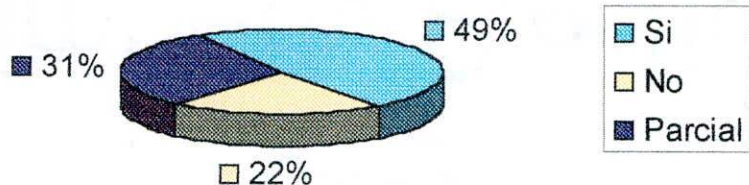


X Semestre

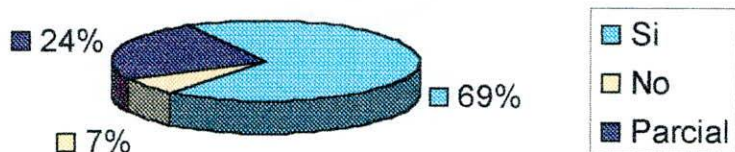


- Usted paga la totalidad del tratamiento

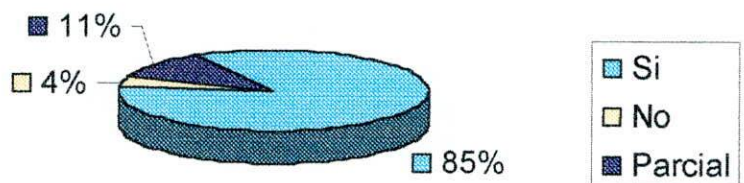
VII Semestre



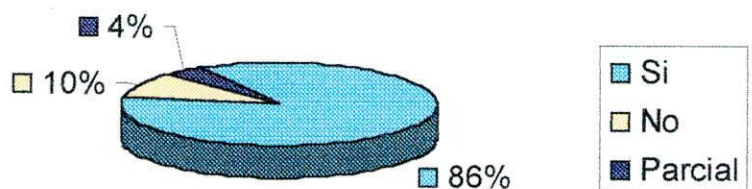
VIII Semestre



IX Semestre

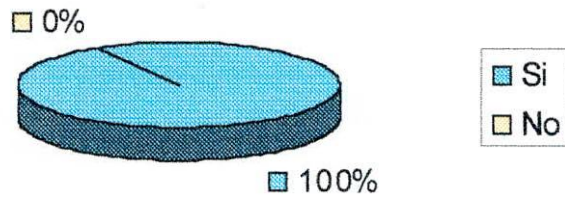


X Semestre

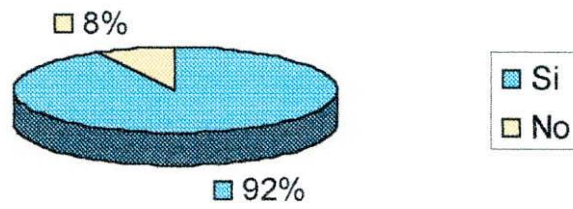


- Considera un buen servicio el que presta la clínica del C.O.C

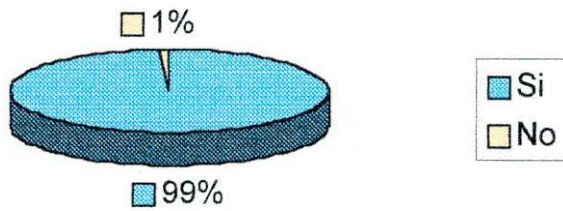
VII Semestre



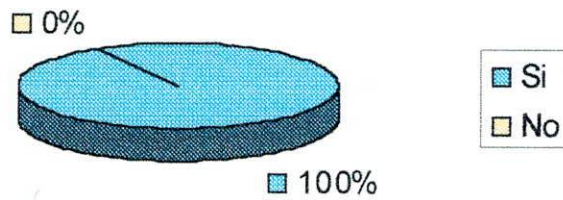
VIII Semestre



IX Semestre

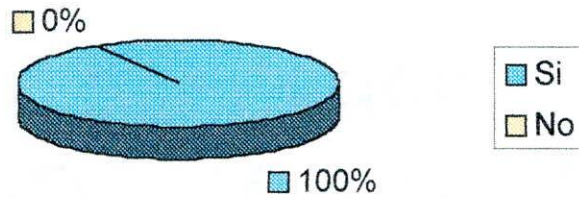


X Semestre

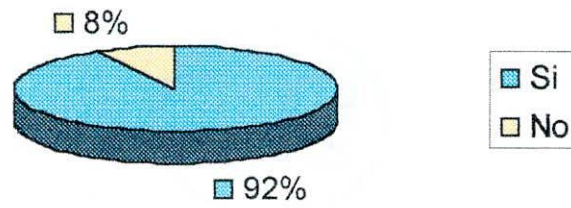


- Aconsejaría a amistades y familiares que le realizarán el tratamiento en el C.O.C.

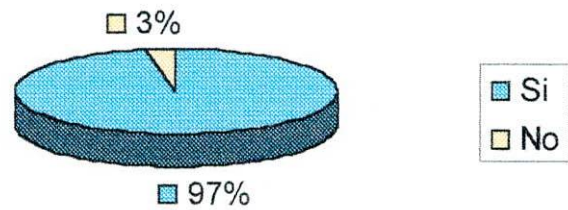
VII Semestre



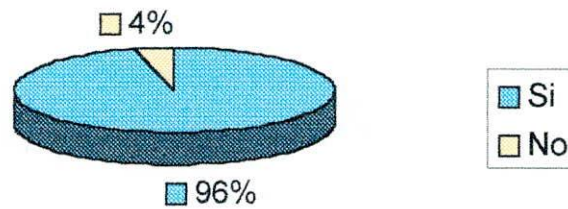
VIII Semestre



IX Semestre

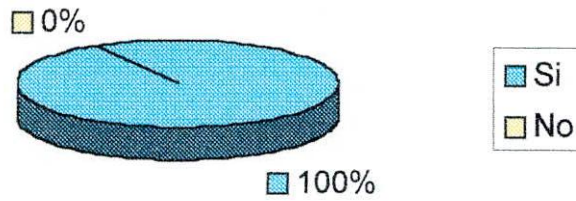


X Semestre

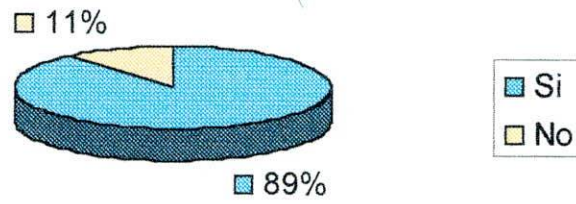


h) Se siente satisfecho con el tratamiento realizado

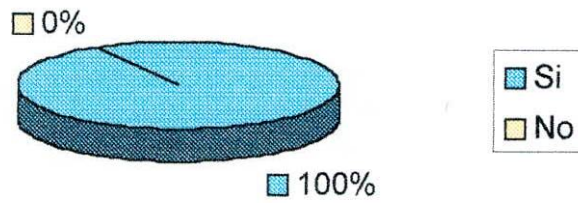
VII Semestre



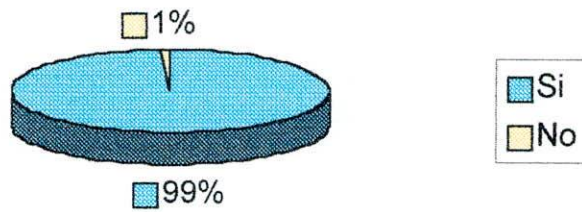
VIII Semestre



IX Semestre



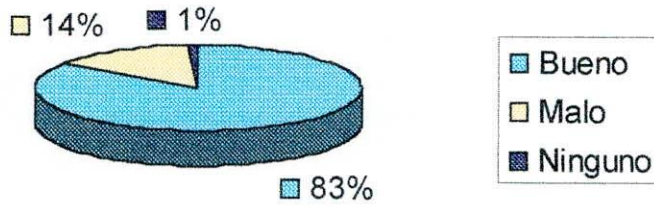
X Semestre



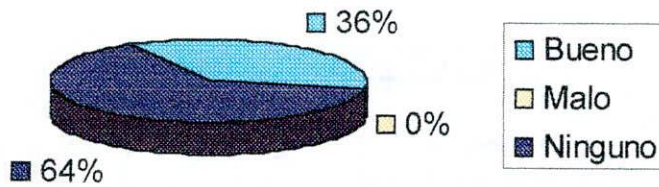
i) Observaciones

- Operador

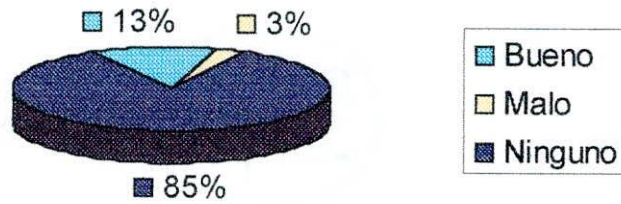
VII Semestre



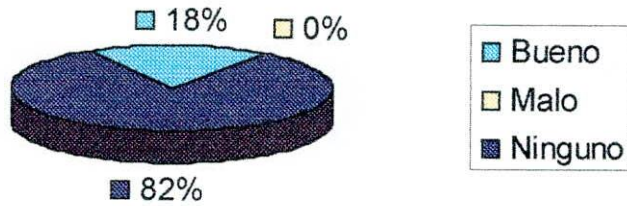
VIII Semestre



IX Semestre

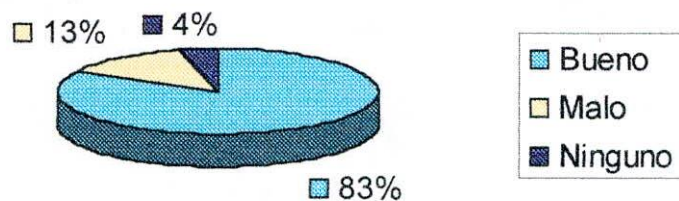


X Semestre

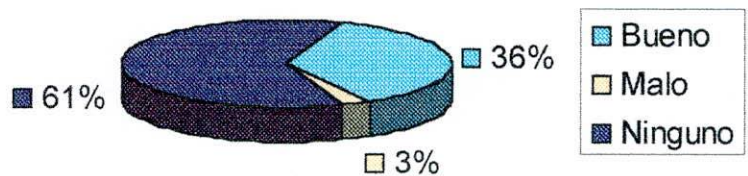


- Docente

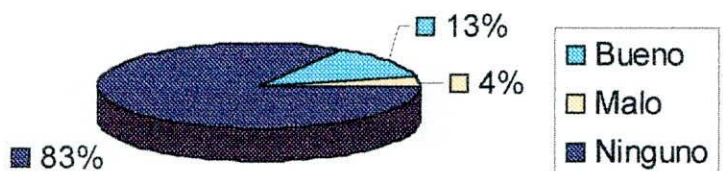
VII Semestre



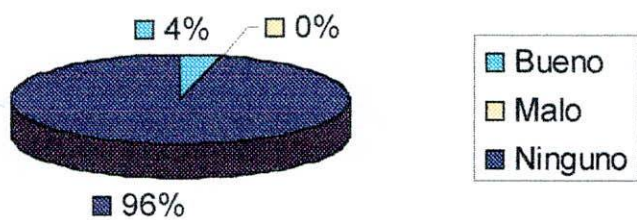
VIII Semestre



IX Semestre

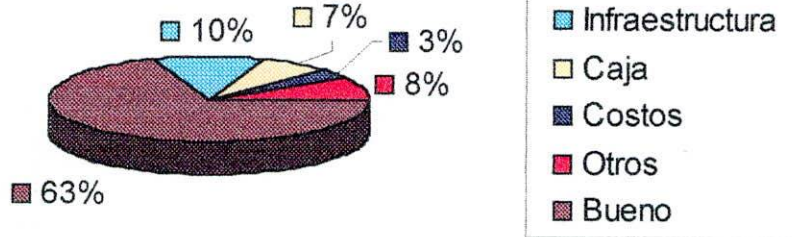


X Semestre

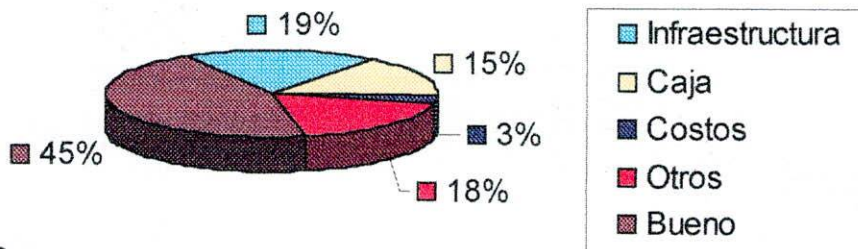


- Generales

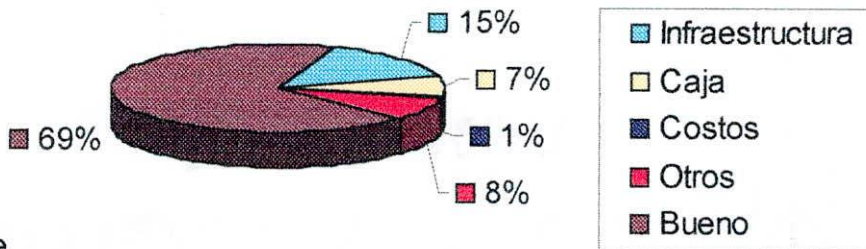
VII Semestre



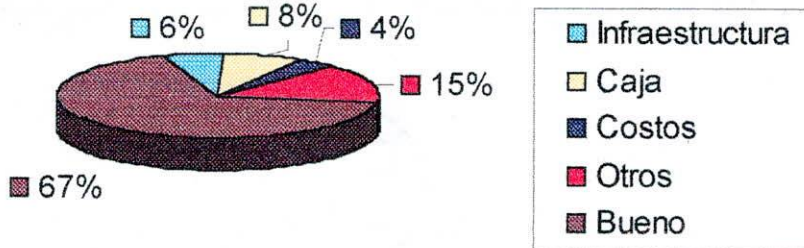
VIII Semestre



IX Semestre

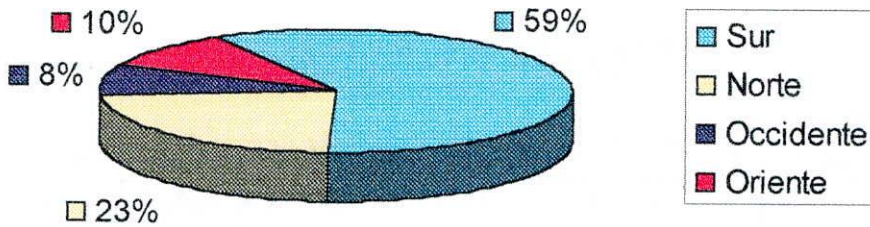


X Semestre

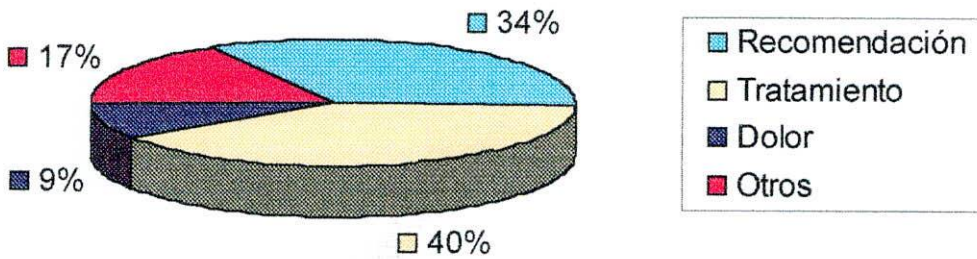


3.2 ETAPA I. RESULTADOS TOTALES

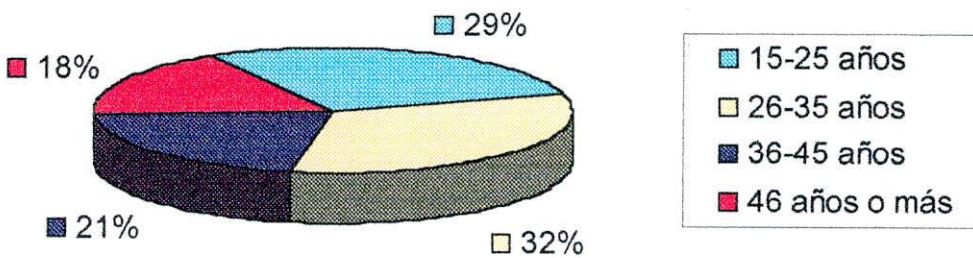
a) Su lugar de residencia en Bogotá está ubicado en la zona



b) Motivo de consulta por la que asiste a la clínica del C.O.C

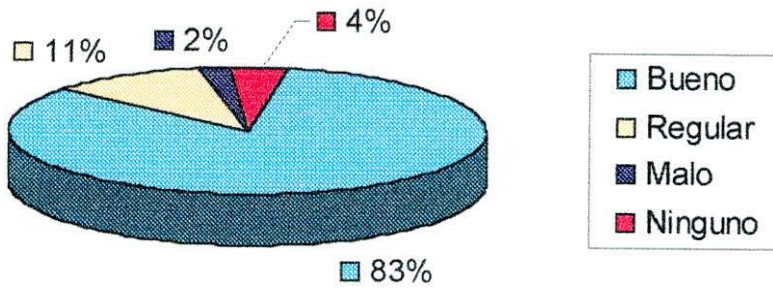


c) Edad: 15-25 26-35 36-45 46 o más

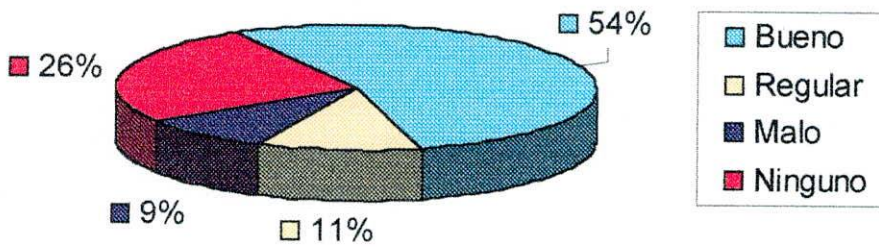


d) En cuanto al siguiente personal administrativo evalúe la atención prestada:

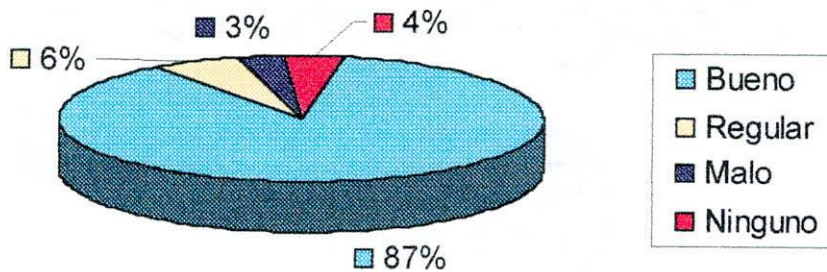
- CELADOR



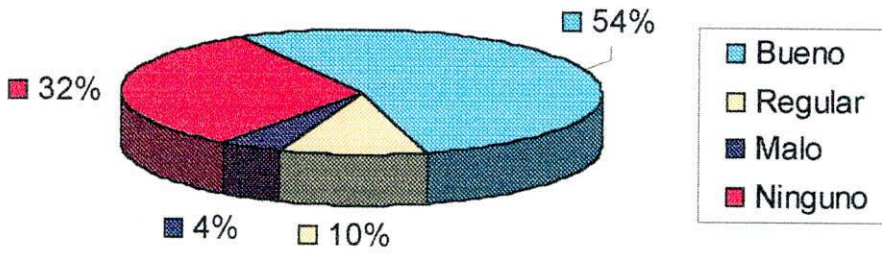
- ASCENSORISTA



- SECRETARIA DE PISO

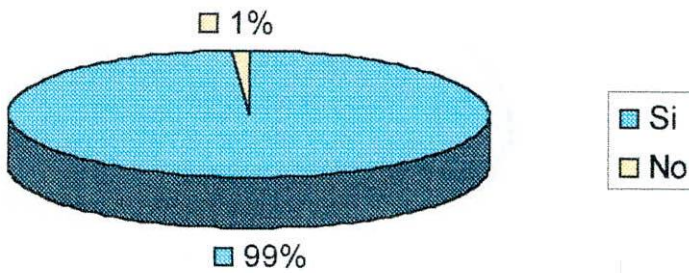


- AUXILIAR DE RADIOLOGIA

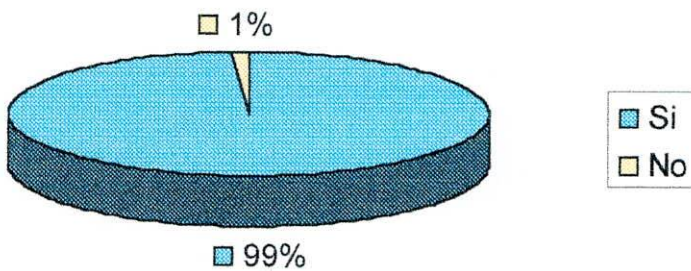


e) En cuanto al operador:

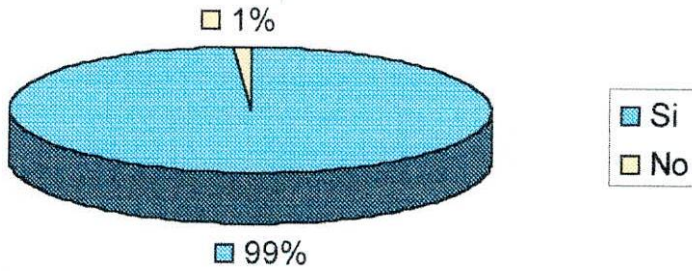
- La atención con usted es amable?



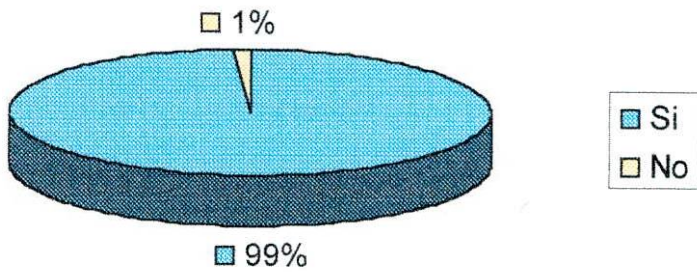
- Le explico todo lo concerniente a su tratamiento?



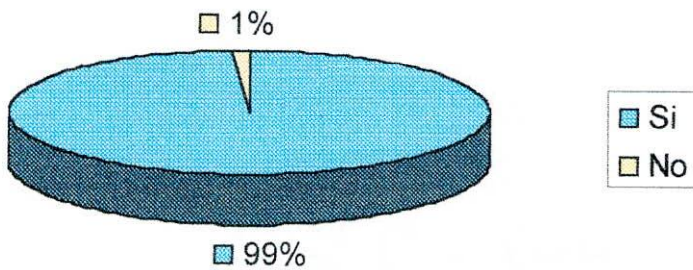
- Es puntual en las citas programadas?



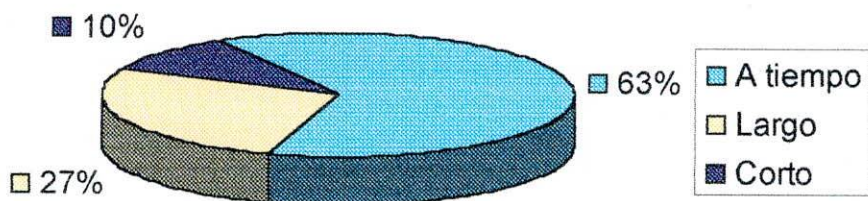
- Su limpieza e higiene son suficientes?



- Se siente a gusto con el tratamiento odontológico?

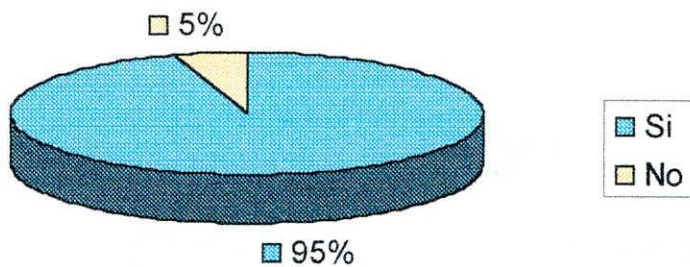


- Considera que el tiempo de tratamiento es: corto, largo o a tiempo?

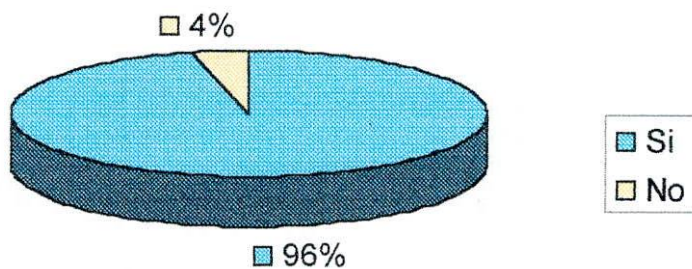


f) En cuanto al docente

- Se encuentra a gusto con el docente

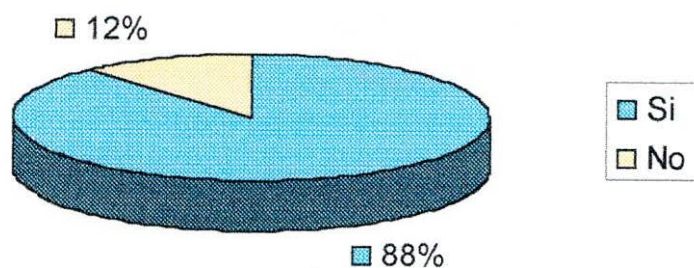


- Es amable y cordial

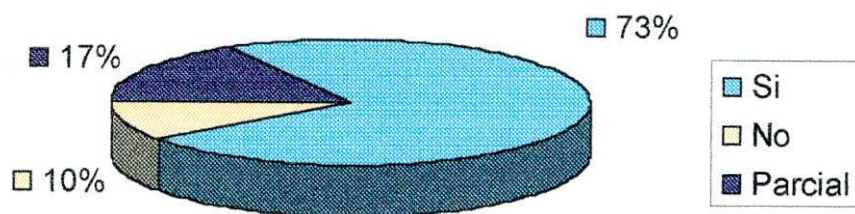


g) Generales

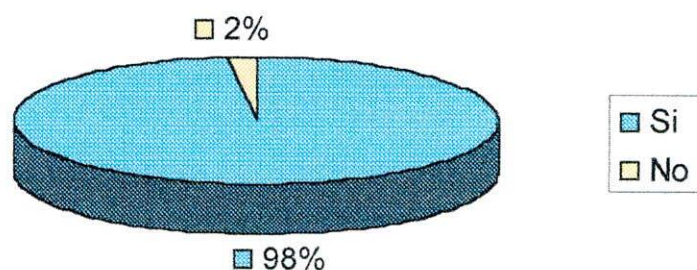
- Usted cumple todas las citas



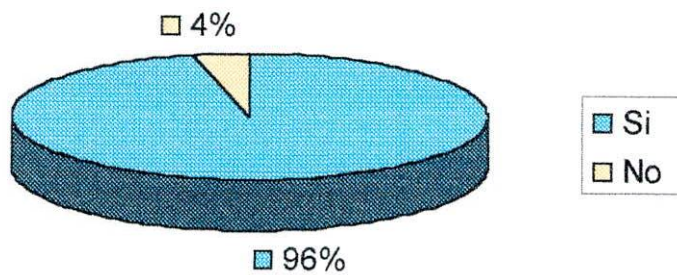
- Usted paga la totalidad del tratamiento



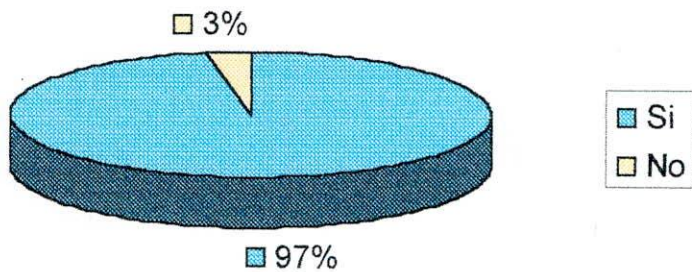
- Considera un buen servicio el que presta la clínica del C.O.C



- Aconsejaría a amistades y familiares que le realizarán el tratamiento en el C.O.C.

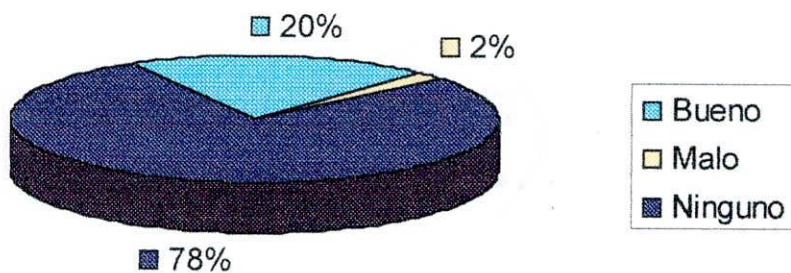


h) Se siente satisfecho con el tratamiento realizado

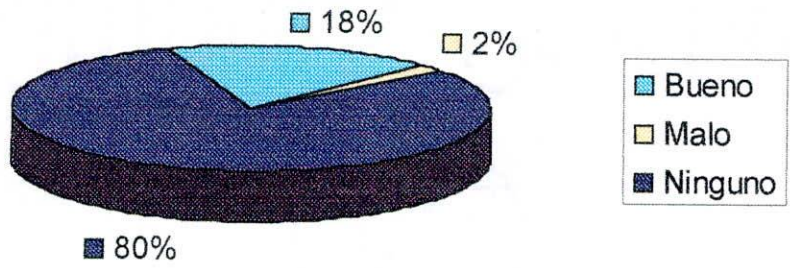


i) Observaciones

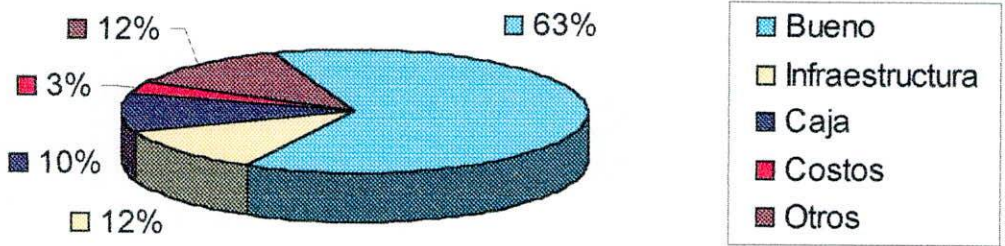
- Operador



- Docente



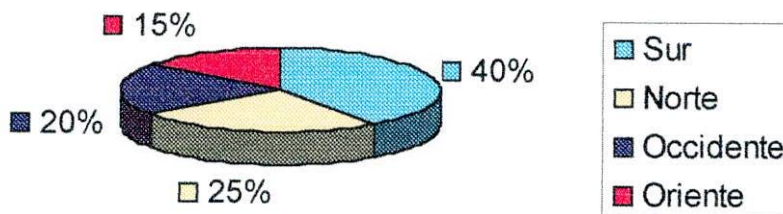
- Generales



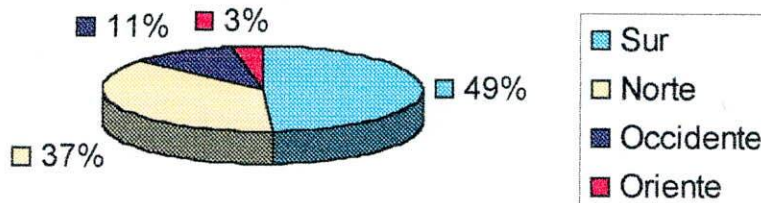
3.3 ETAPA II. RESULTADOS PARCIALES

a) Su lugar de residencia en Bogotá está ubicado en la zona

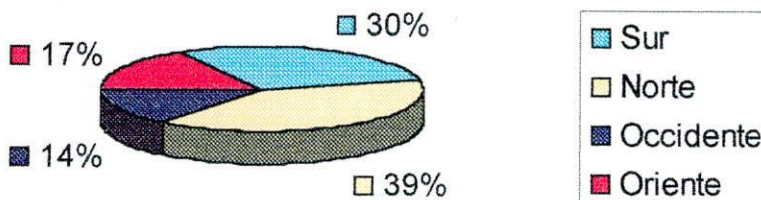
VII Semestre



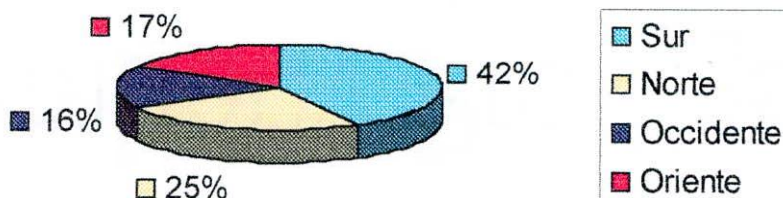
VIII Semestre



IX Semestre

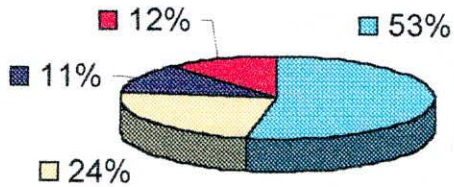


X Semestre

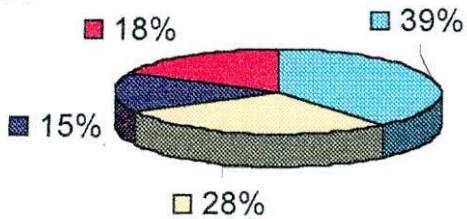


b) Motivo de consulta por la que asiste a la clínica del C.O.C

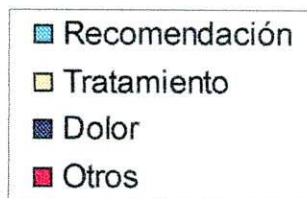
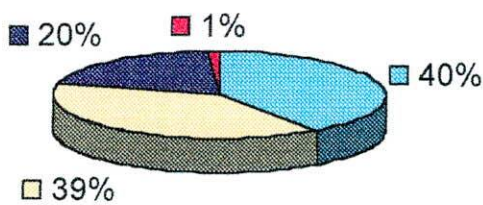
VII Semestre



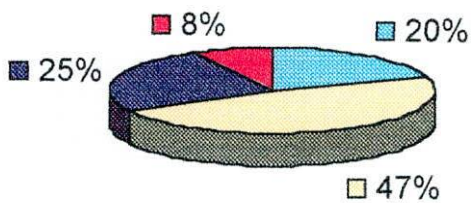
VIII Semestre



IX Semestre

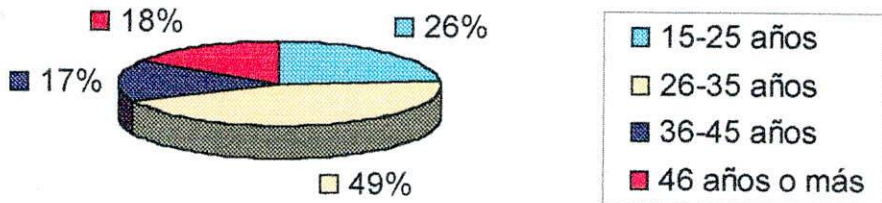


X Semestre

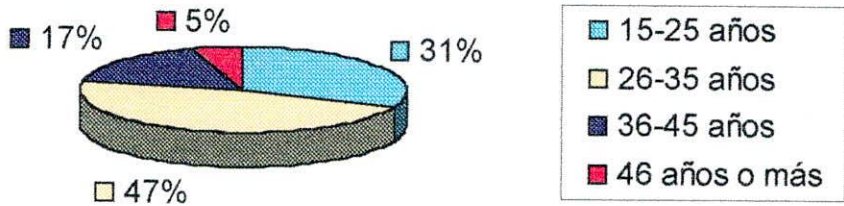


c) Edad: 15-25 26-35 36-45 46 o más

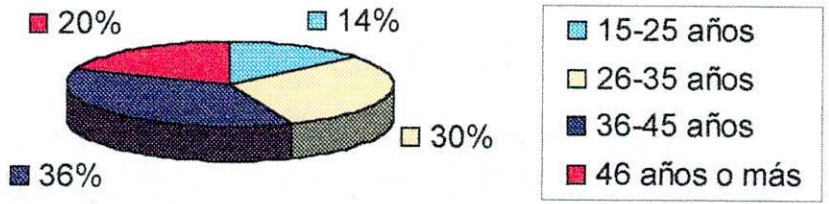
VII Semestre



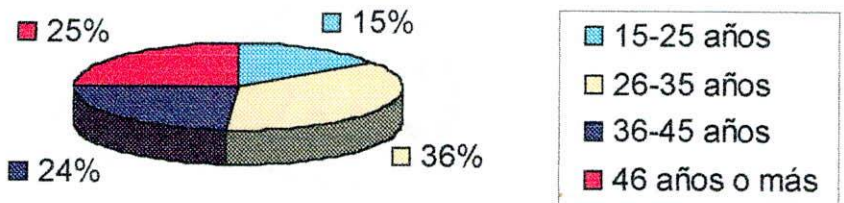
VIII Semestre



IX Semestre



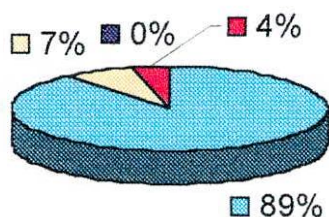
X Semestre



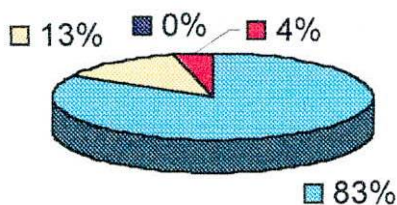
d) En cuanto al siguiente personal administrativo evalúe la atención prestada:

- CELADOR

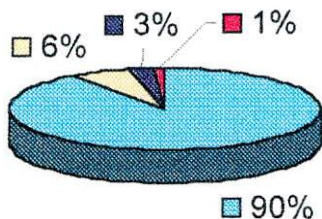
VII Semestre



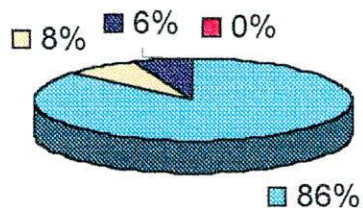
VIII Semestre



IX Semestre

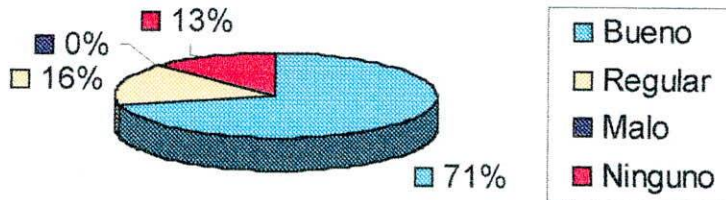


X Semestre

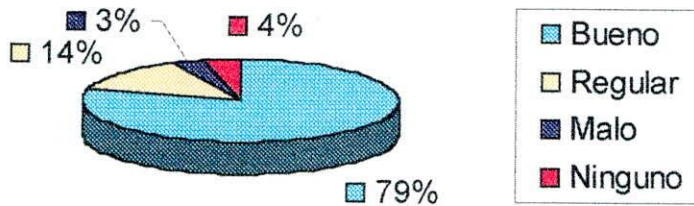


• ASCENSORISTA

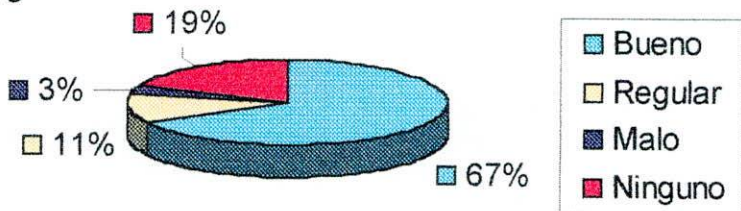
VII Semestre



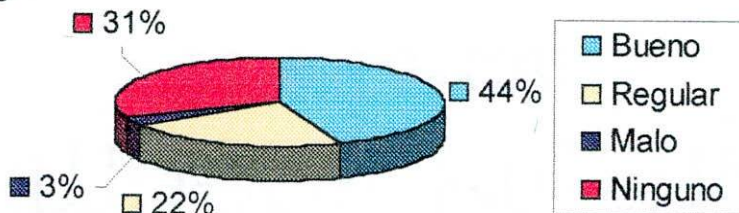
VIII Semestre



IX Semestre

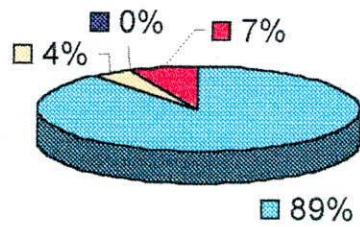


X Semestre

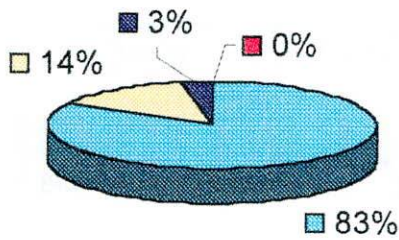


• SECRETARIA DE PISO

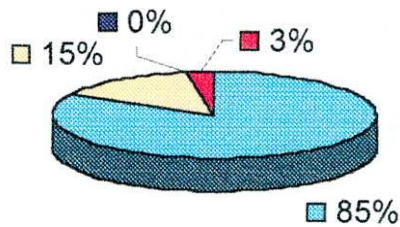
VII Semestre



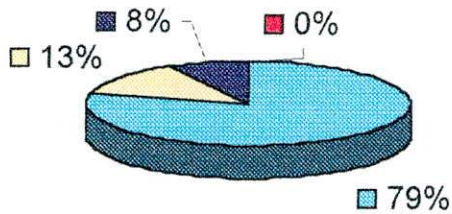
VIII Semestre



IX Semestre

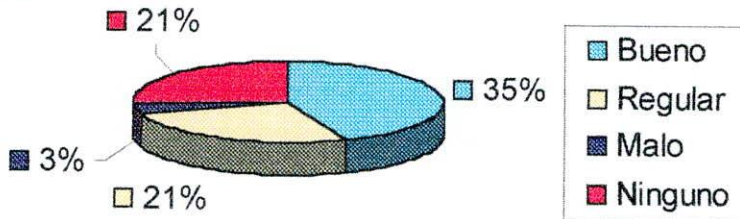


X Semestre

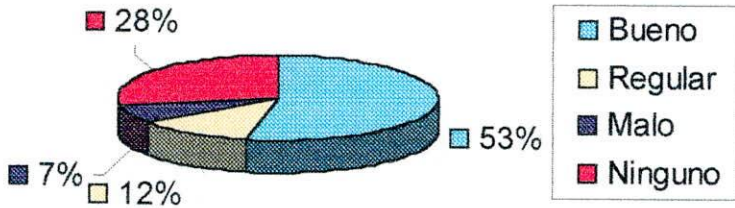


• AUXILIAR DE RADIOLOGIA

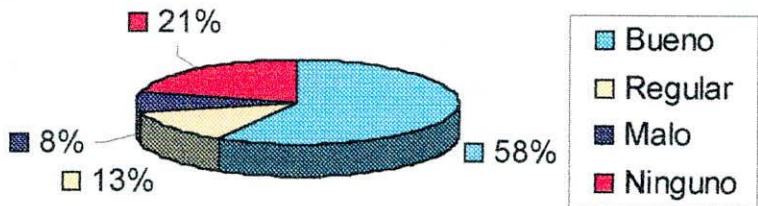
VII Semestre



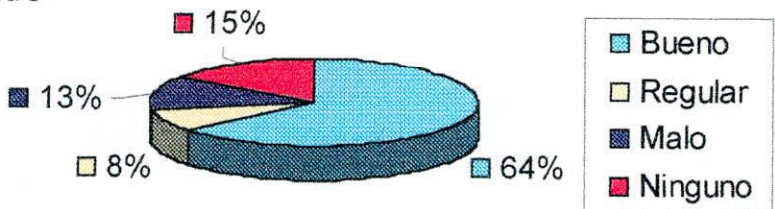
VIII Semestre



IX Semestre



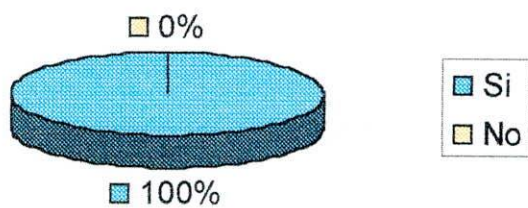
X Semestre



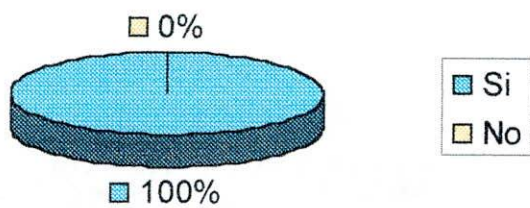
e) En cuanto al operador:

- La atención con usted es amable?

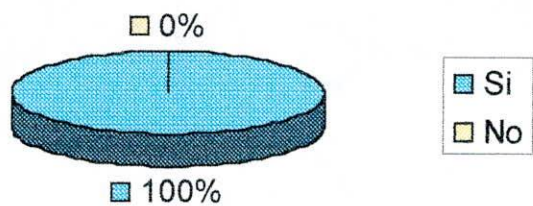
VII Semestre



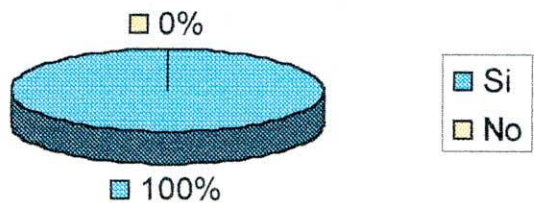
VIII Semestre



IX Semestre

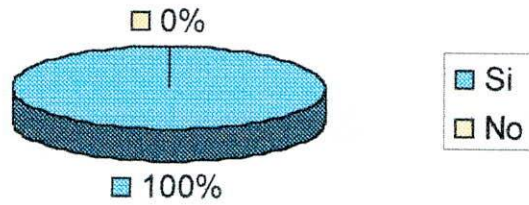


X Semestre

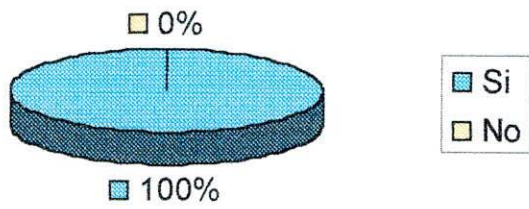


- Le explico todo lo concerniente a su tratamiento?

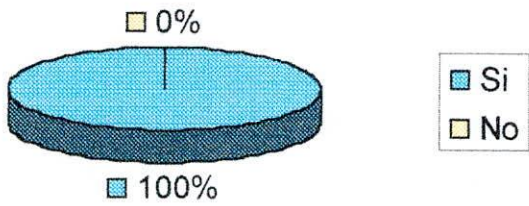
VII Semestre



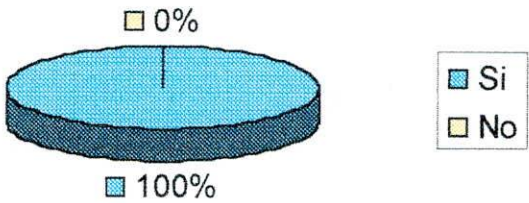
VIII Semestre



IX Semestre

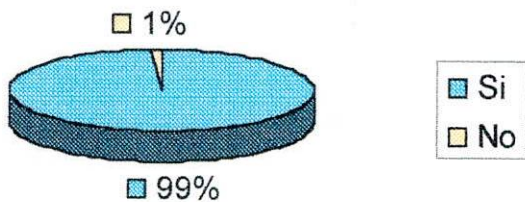


X Semestre

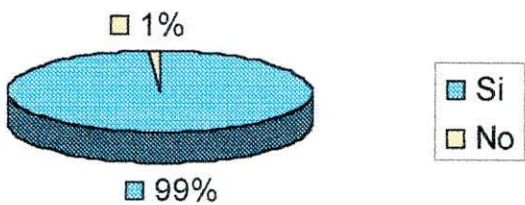


- Es puntual en las citas programadas?

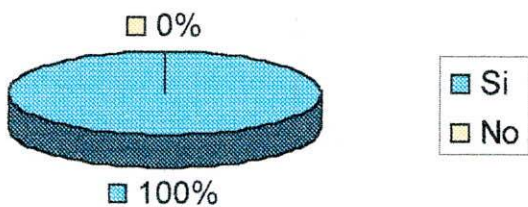
VII Semestre



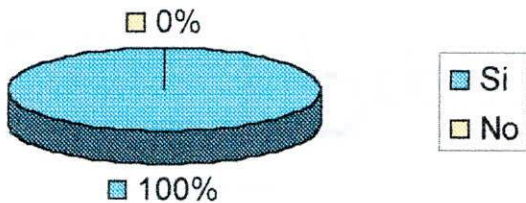
VIII Semestre



IX Semestre

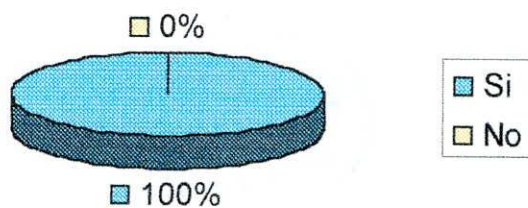


X Semestre

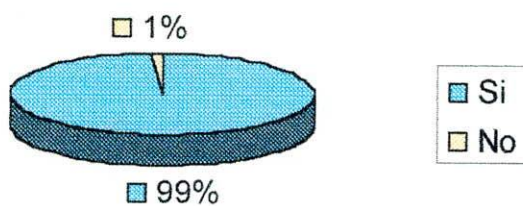


- Su limpieza e higiene son suficientes?

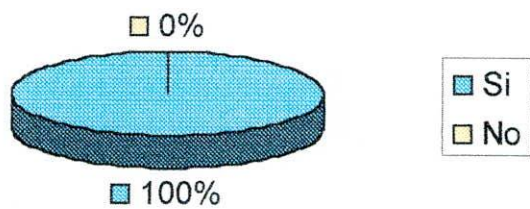
VII Semestre



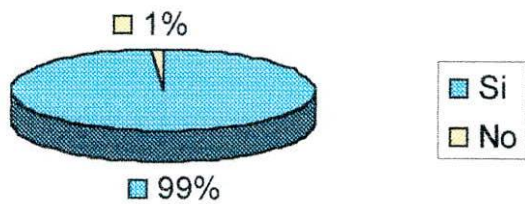
VIII Semestre



IX Semestre

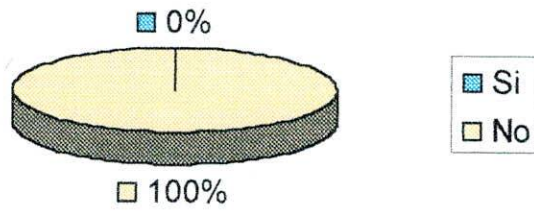


X Semestre

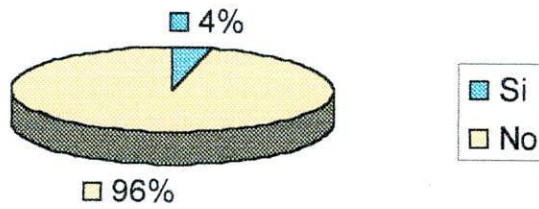


- Le gustaría cambiar de operador?

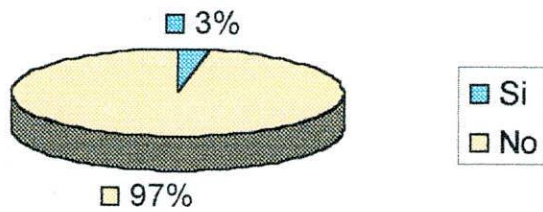
VII Semestre



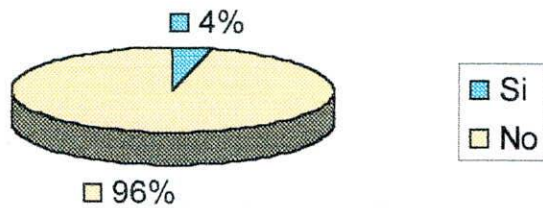
VIII Semestre



IX Semestre

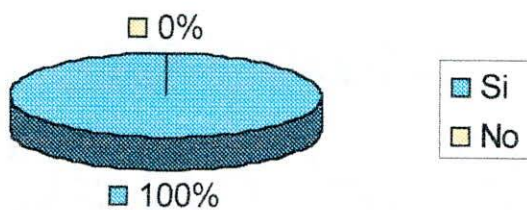


X Semestre

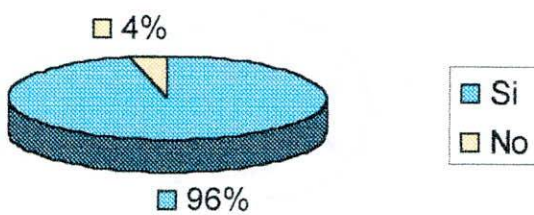


- Se siente a gusto con el tratamiento odontológico?

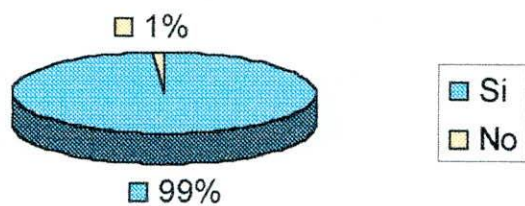
VII Semestre



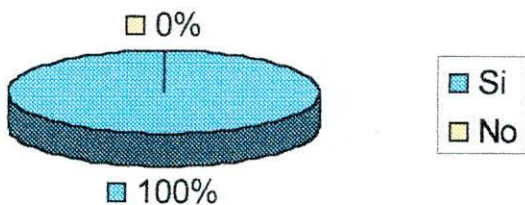
VIII Semestre



IX Semestre

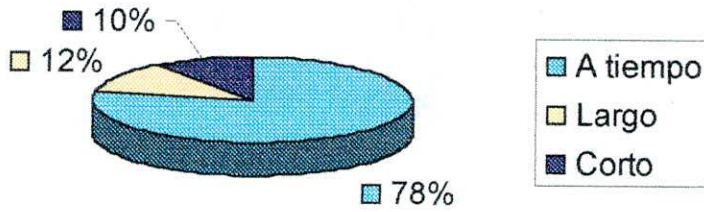


X Semestre

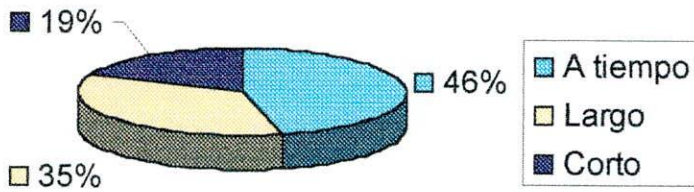


- Considera que el tiempo de tratamiento es: corto, largo o a tiempo?

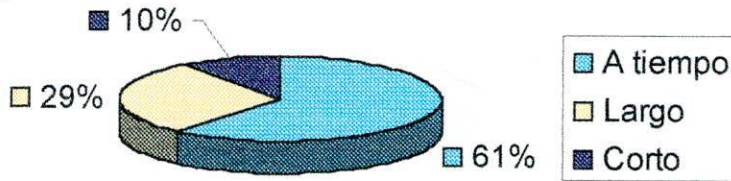
VII Semestre



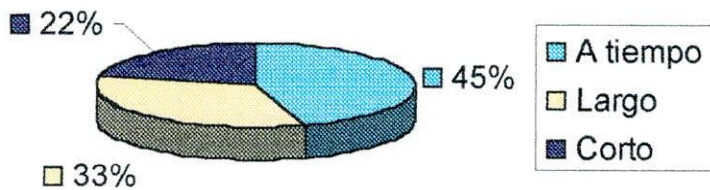
VIII Semestre



IX Semestre



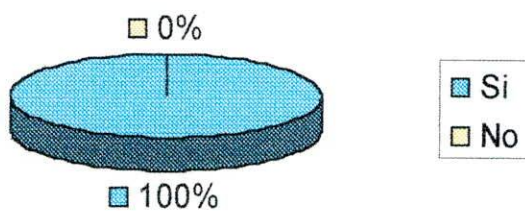
X Semestre



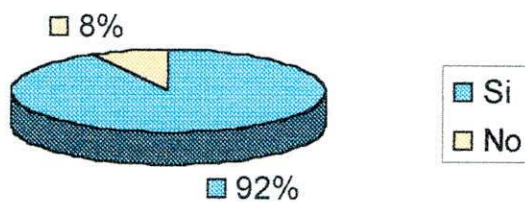
f) En cuanto al docente

- Se encuentra a gusto con el docente

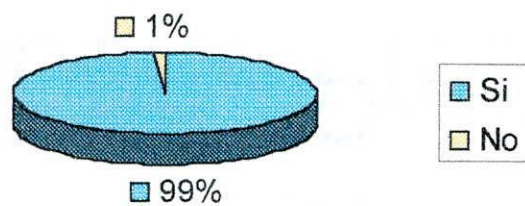
VII Semestre



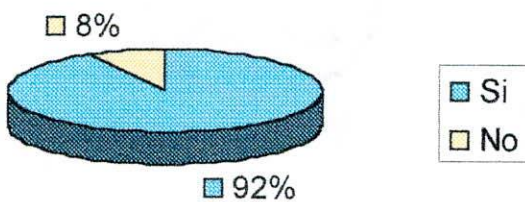
VIII Semestre



IX Semestre

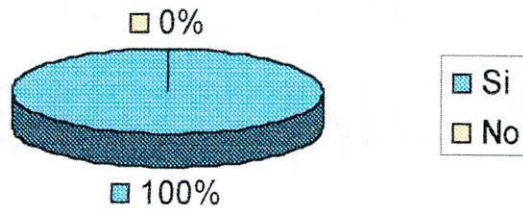


X Semestre

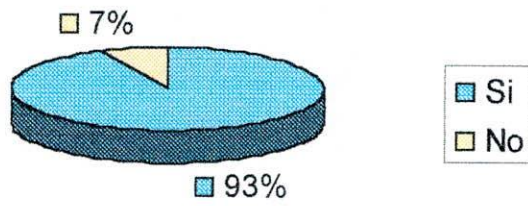


- Es amable y cordial

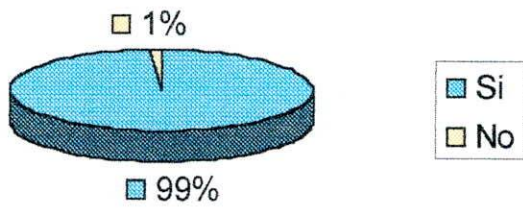
VII Semestre



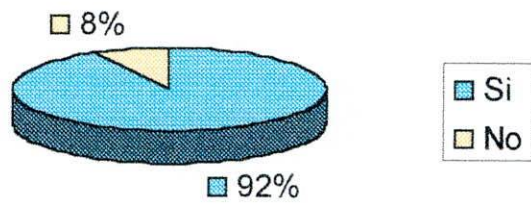
III Semestre



IX Semestre



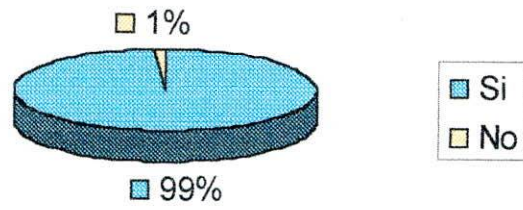
X Semestre



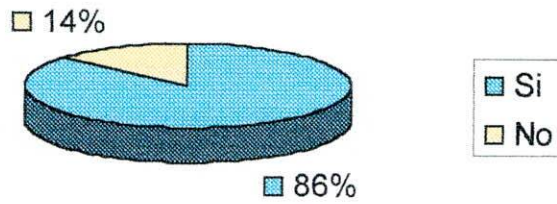
g) Generales

- Usted cumple todas las citas

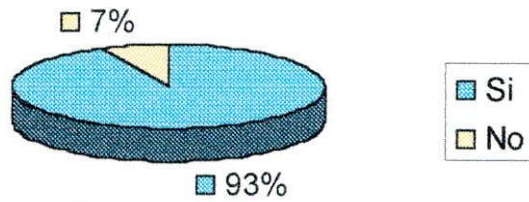
VII Semestre



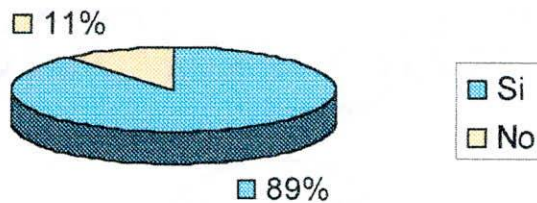
VIII Semestre



IX Semestre

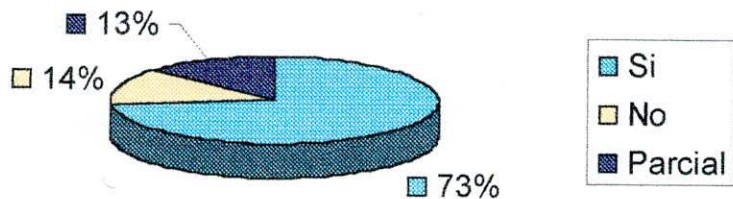


X Semestre

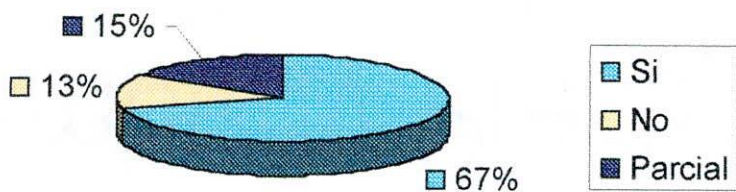


- Usted paga la totalidad del tratamiento

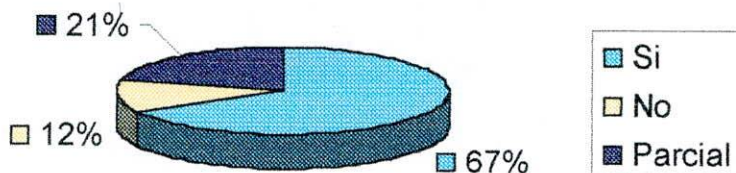
VII Semestre



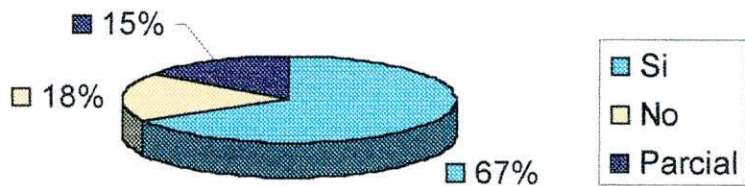
VIII Semestre



IX Semestre

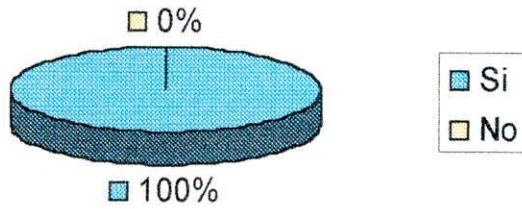


X Semestre

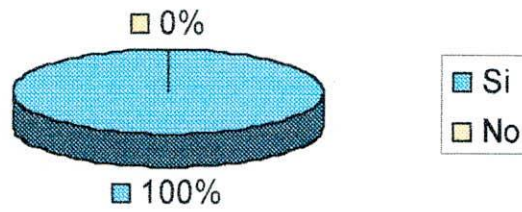


- Considera un buen servicio el que presta la clínica del C.O.C

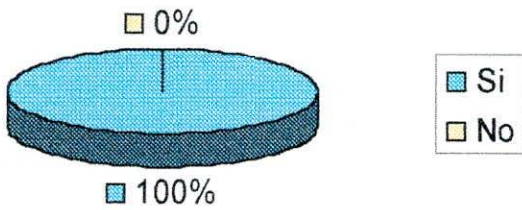
VII Semestre



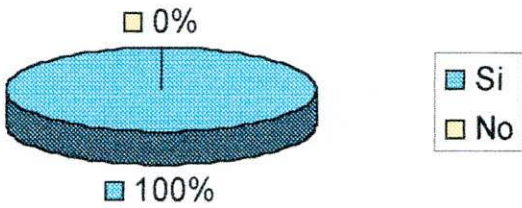
VIII Semestre



IX Semestre

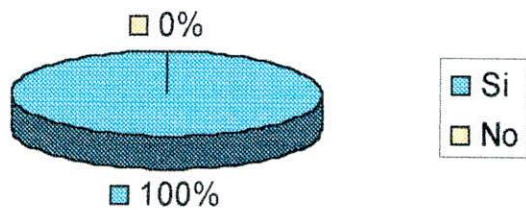


X Semestre

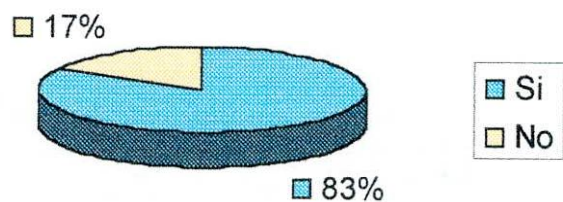


- Aconsejaría a amistades y familiares que le realizarán el tratamiento en el C.O.C.

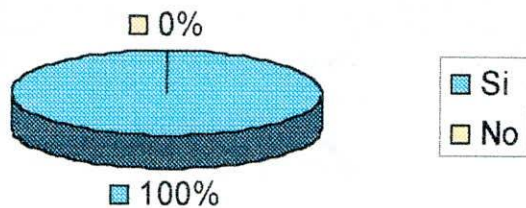
VII Semestre



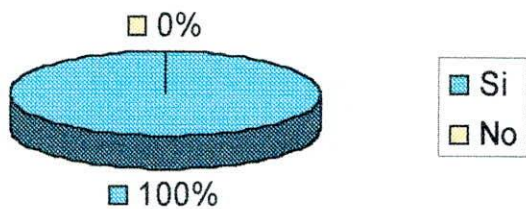
VIII Semestre



IX Semestre

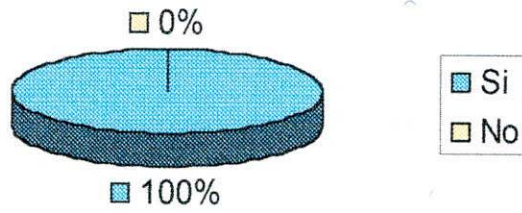


X Semestre

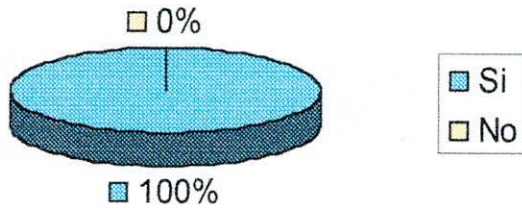


h) Se siente satisfecho con el tratamiento realizado

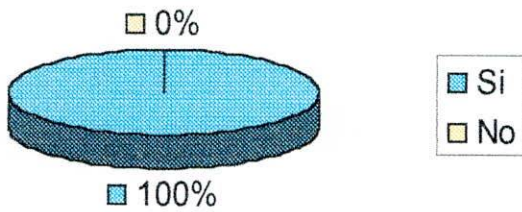
VII Semestre



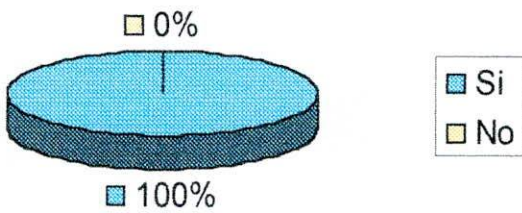
VIII Semestre



IX Semestre



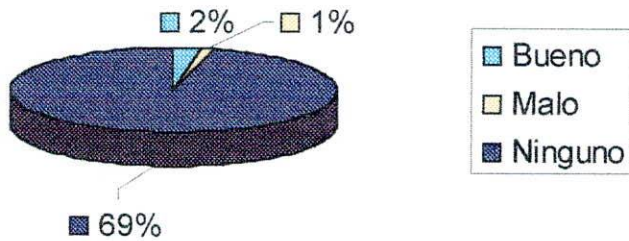
X Semestre



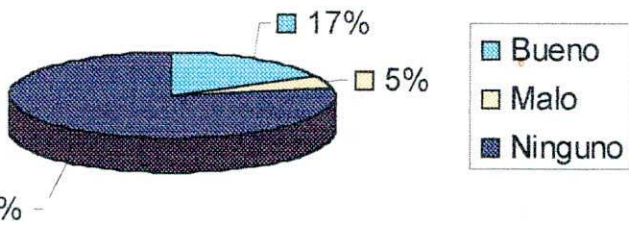
i) Observaciones

- Operador

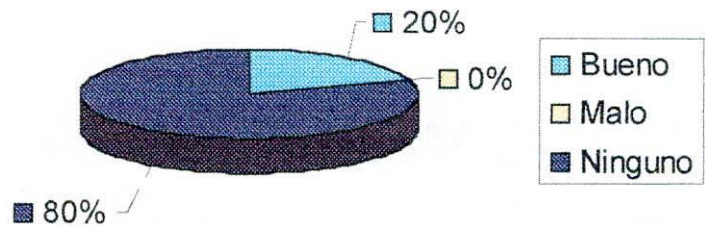
VII Semestre



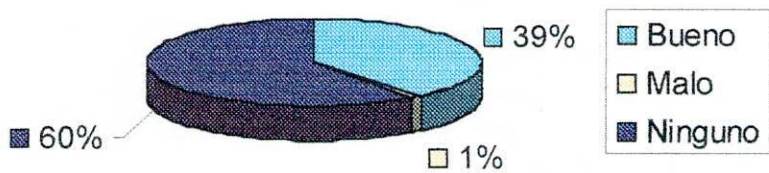
VIII Semestre



IX Semestre

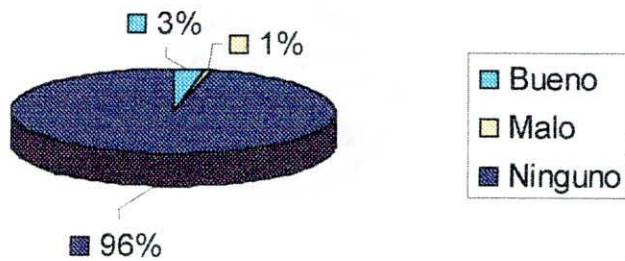


X Semestre

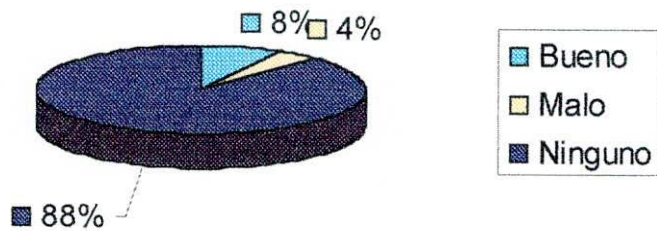


- Docente

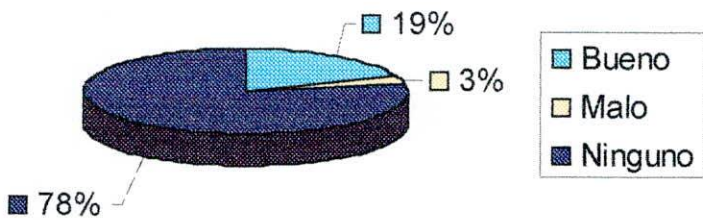
VII Semestre



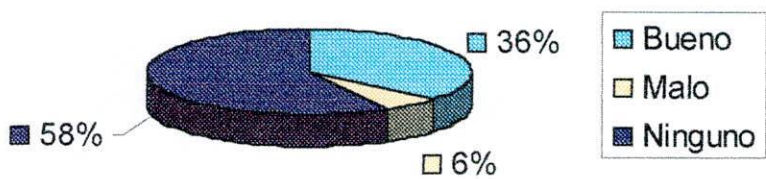
VIII Semestre



IX Semestre

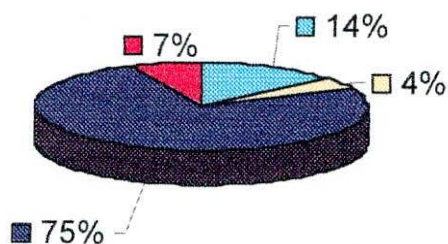


X Semestre

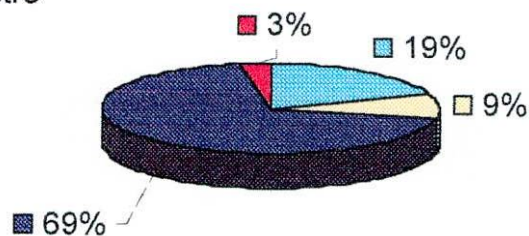


- Generales

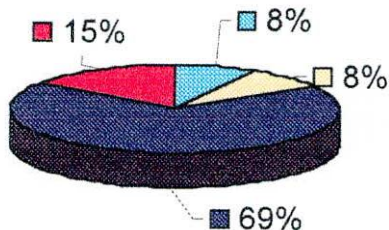
VII Semestre



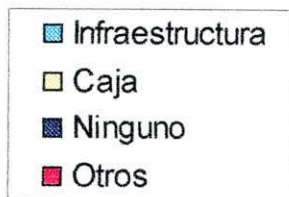
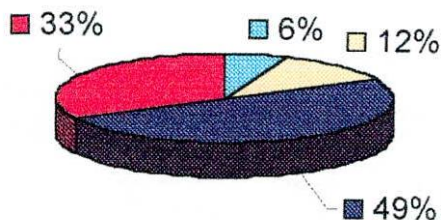
VIII Semestre



IX Semestre

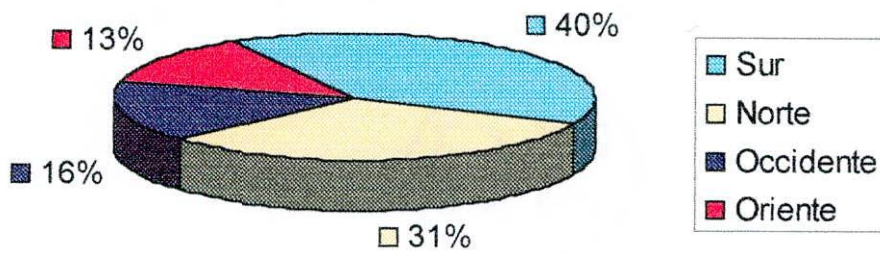


X Semestre

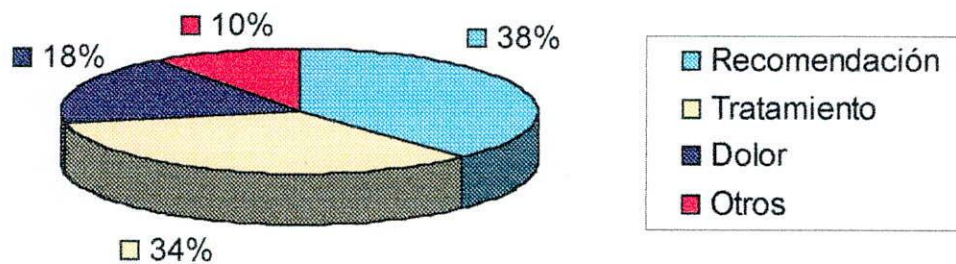


3.4 ETAPA II. RESULTADOS TOTALES

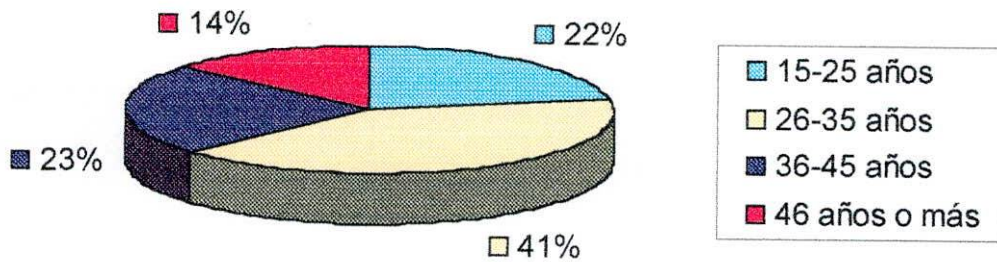
a) Su lugar de residencia en Bogotá está ubicado en la zona



b) Motivo de consulta por la que asiste a la clínica del C.O.C

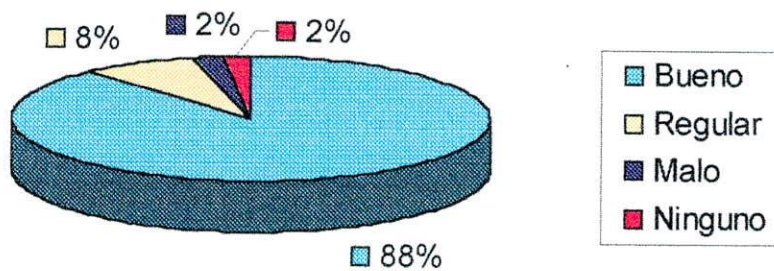


c) Edad: 15-25 26-35 36-45 46 o más

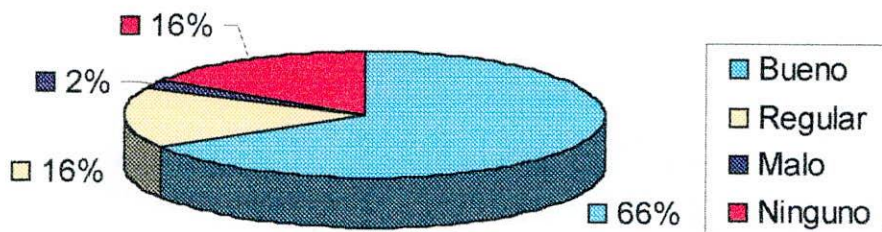


d) En cuanto al siguiente personal administrativo evalúe la atención prestada:

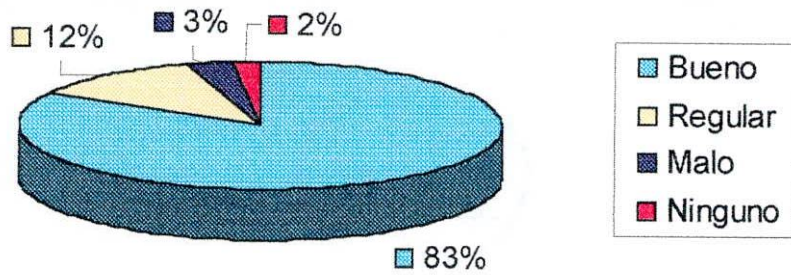
• CELADOR



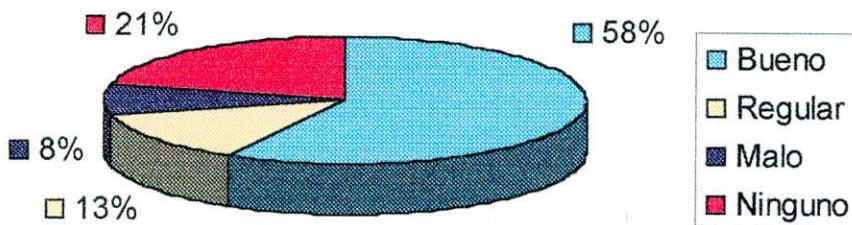
• ASCENSORISTA



- SECRETARIA DE PISO

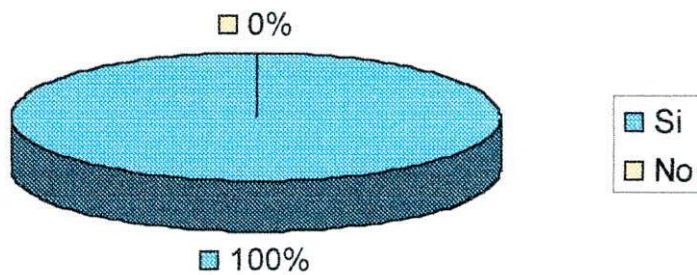


- AUXILIAR DE RADIOLOGIA

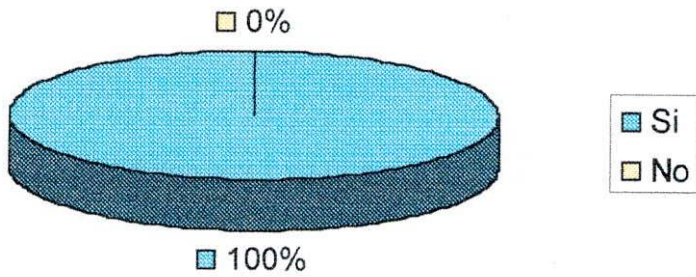


e) En cuanto al operador:

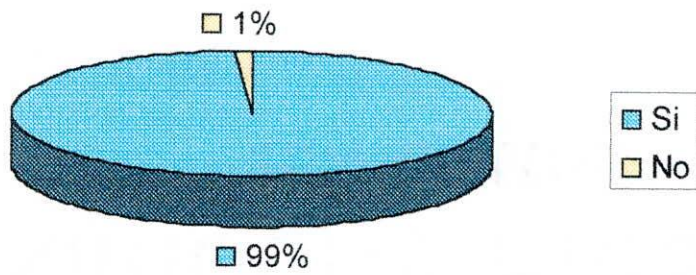
- La atención con usted es amable?



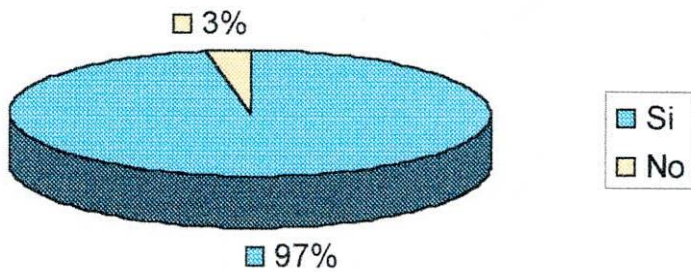
- Le explico todo lo concerniente a su tratamiento?



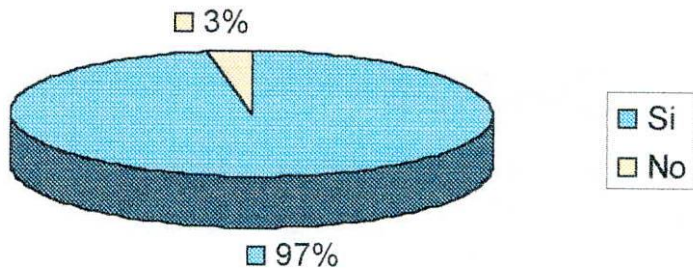
- Es puntual en las citas programadas?



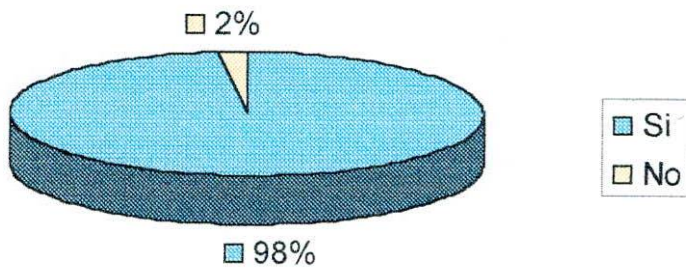
- Su limpieza e higiene son suficientes?



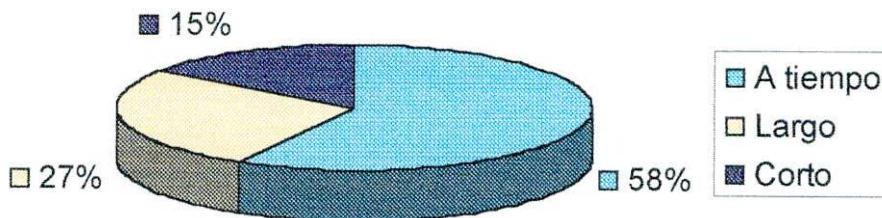
- Le gustaría cambiar de operador?



- Se siente a gusto con el tratamiento odontológico?

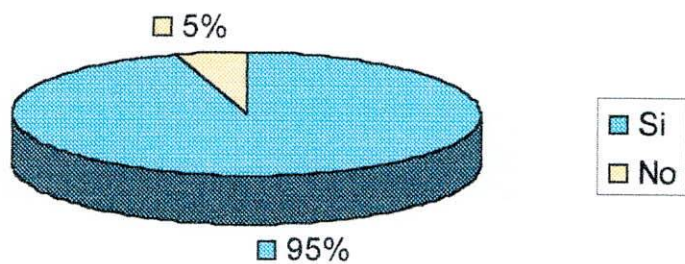


- Considera que el tiempo de tratamiento es: corto, largo o a tiempo?

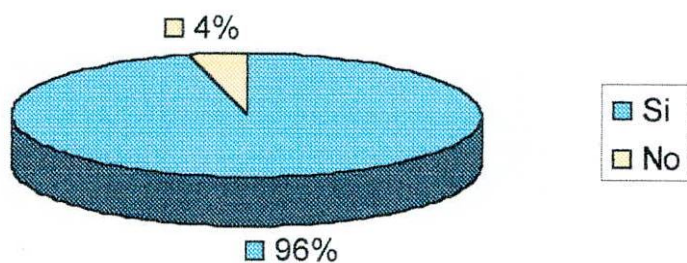


f) En cuanto al docente

- Se encuentra a gusto con el docente

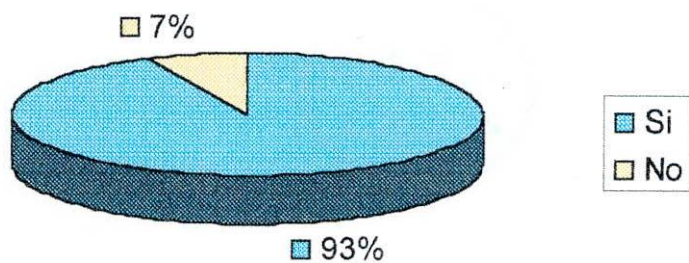


- Es amable y cordial

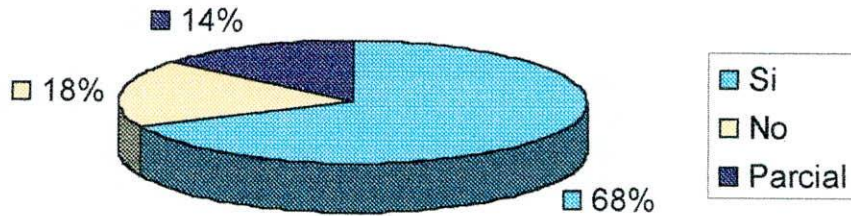


g) Generales

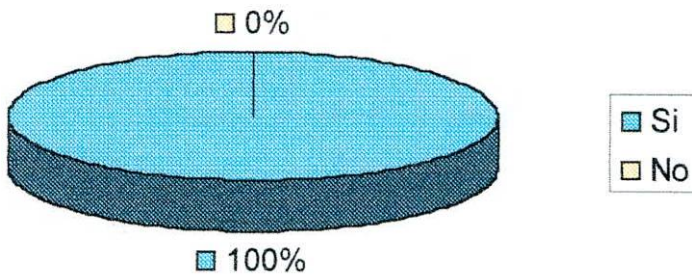
- Usted cumple todas las citas



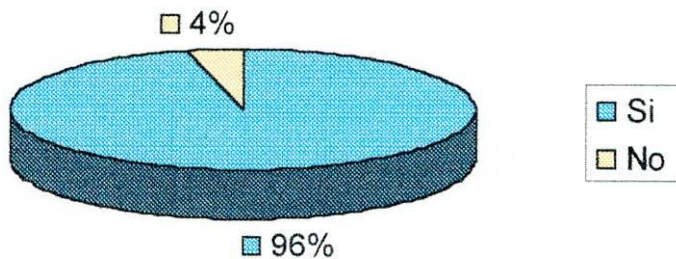
- Usted paga la totalidad del tratamiento



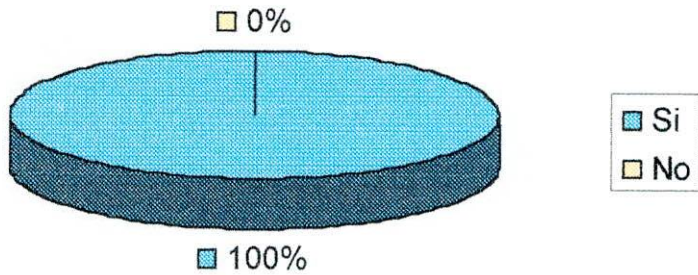
- Considera un buen servicio el que presta la clínica del C.O.C



- Aconsejaría a amistades y familiares que le realizarán el tratamiento en el C.O.C.

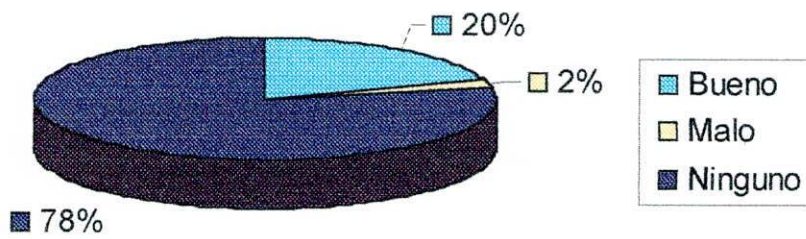


h) Se siente satisfecho con el tratamiento realizado

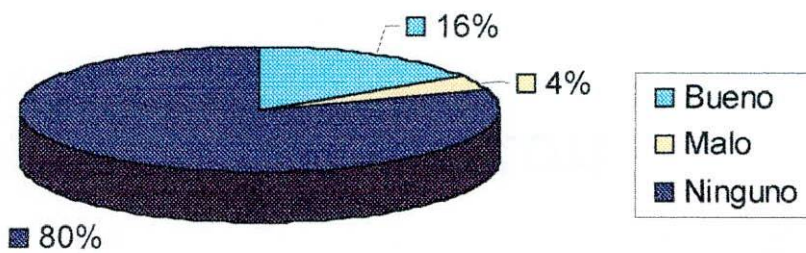


i) Observaciones

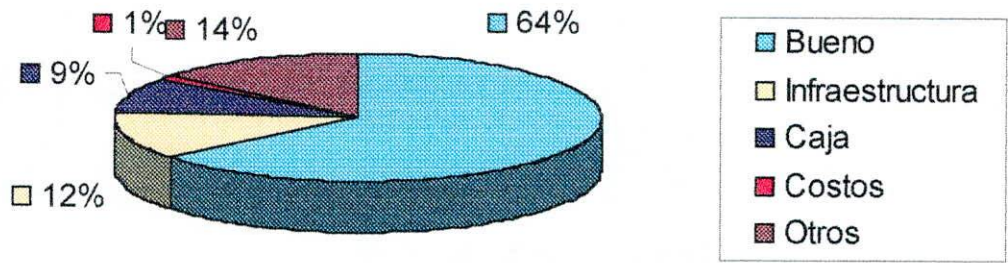
• Operador



• Docente



- Generales



4 DISCUSION Y ANALISIS

Los pacientes que ingresan a las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano (Colegio Universitario Colombiano), en su mayoría son de la zona sur de Santa Fe de Bogotá y en la mayoría de los casos el motivo de consulta del paciente es la realización de tratamiento donde el grupo etario de mayor afluencia esta comprendido entre los 26 años y 35 años.

Las encuestas muestran que la atención prestada por el personal administrativo es buena, donde el celador es quien tiene la mayor aceptación en cuanto a su servicio. El operador satisface las necesidades y expectativas del paciente el un alto porcentaje, lo que se ve reflejado en que la mayoría de pacientes considera que la duración del tratamiento coincide con lo propuesto (lo que dentro de las encuestas se determino como a tiempo), que aconsejarían a familiares y amigos que se realicen el tratamiento en la clínica del C.O.C y observaciones que realizaron al respecto.

En cuanto al docente la mayoría de los pacientes están satisfechos con el servicio que le prestan y con el trato que reciben por parte de ellos.

5 CONCLUSIONES

- El grado de satisfacción de los pacientes que son atendidos en la clínica de pregrado del Colegio Odontológico Colombiano (Colegio Universitario Colombiano) es alto.
- Los operadores (alumnos) que atienden los pacientes de las clínicas del Colegio Odontológico Colombiano y que pertenecen a los semestres VII, VIII, IX y X satisfacen la mayoría de las necesidades y expectativas de salud oral con las que acude a la clínica.

6 RECOMENDACIONES

- Verificar este estudio en próximos semestres eliminando preguntas que puedan ser ambiguas o incluyendo aquellas que permitan que el instrumento sea mas completo, para de esta manera realizar un control continuo de la calidad de los servicios prestados a los pacientes.
- Utilizar esté estudio como base de datos para la toma de decisiones en las políticas administrativas, académicas y clínicas para mejorar el servicio odontológico que presta la clínica.

BIBLIOGRAFIA

Es esta investigación no existen estudios previos, pero se tomo algunas definiciones de calidad de autores como Malagon Londoño y Auedis Donabedian.