

**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LA
CLÍNICA DENTISTAR IPS, EN EL MUNICIPIO DE MARIQUITA – TOLIMA,
DURANTE ABRIL-MAYO DEL AÑO 2023**



AUTORES:

MONSERRATH TATIANA GARCÉS MOLINA

ANGY JOHANA BENAVIDES HERNÁNDEZ

EDGAR JULIO PÉREZ CHARRI

CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD EN SALUD
BOGOTÁ D.C.
MAYO DE 2023

**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN LA
CLÍNICA DENTISTAR IPS, EN EL MUNICIPIO DE MARIQUITA – TOLIMA,
DURANTE ABRIL-MAYO DEL AÑO 2023**



CORPORACIÓN UNIVERSITARIA IBEROAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE LA CALIDAD EN SALUD
BOGOTÁ D.C.
MAYO DE 2023

DEDICATORIA

Gracias primeramente a Dios, por darnos las fuerzas necesarias para poder llegar a este momento tan importante en nuestra vida y formación profesional.

A nuestros padres, por ser el pilar más importante y demostrarnos siempre su cariño y apoyo incondicional, impulsándonos a ser mejores cada día y ayudándonos a levantar en cada caída.

También a nuestra tutora por impartirnos sus valiosos conocimientos.

A nuestros compañeros que, sin importar nuestras diferencias y diversas opiniones, fueron empáticos y tolerantes.

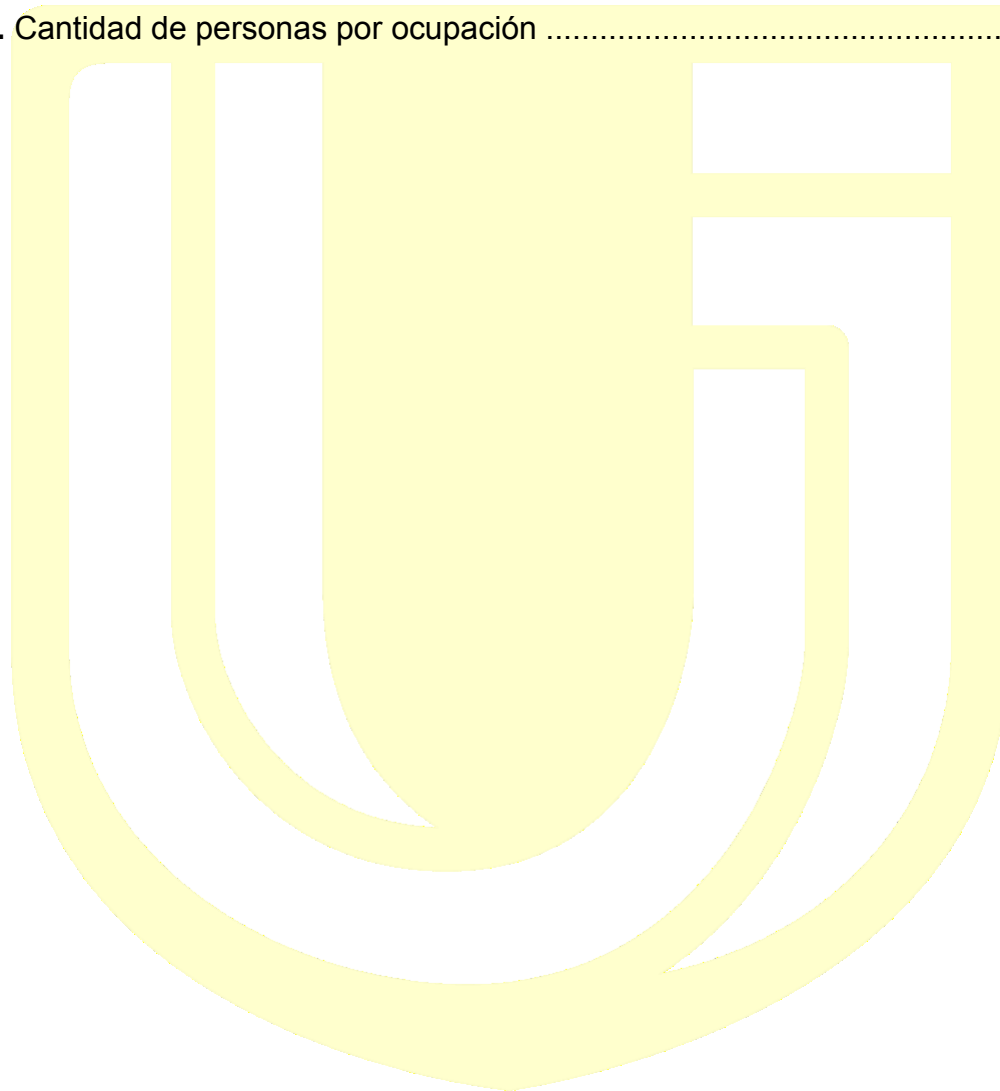
Edgar, Angie y Monserrath.

TABLA DE CONTENIDO

ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	6
ÍNDICE DE ANEXOS	7
INTRODUCCIÓN	8
1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO	10
1.1 Problema de investigación	10
1.2 Objetivos	11
1.2.1 Objetivo General	11
1.2.2 Objetivos Específicos	11
1.3 Antecedentes y justificación.....	12
2. MARCO DE REFERENCIA.....	14
2.1 Marco Teórico	14
2.2 Marco Conceptual.....	17
3. MARCO METODOLÓGICO	20
3.1 Tipo de estudio y enfoque.....	20
3.2 Población de estudio.....	20
3.2.1 Criterios de inclusión:	21
3.2.2 Criterios de exclusión:	21
3.3 Procedimientos	21
3.4 Técnicas e instrumentos para recolección de la información.....	22
3.5 Procedimiento de recolección de información, técnicas e instrumentos de análisis..	22
3.6 Consideraciones éticas.....	23
3.7 Tipo de riesgo de la investigación.....	24
4. ANÁLISIS DE RESULTADOS	25
5. DISCUSIÓN	37
6. CONCLUSIONES.....	39
7. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS.....	41
ANEXOS	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Cronograma de Actividades.....	21
Tabla 2. Promedio de edad por sexo	26
Tabla 3. Cantidad de personas por ocupación	27



ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Grupos etarios	25
Gráfica 2. Distribución de sexo.....	26
Gráfica 3. Cantidad de personas por ocupación	27
Gráfica 4. Encuesta, resultados pregunta 1	28
Gráfica 5. Encuesta, resultados pregunta 2	29
Gráfica 6. Encuesta, resultados pregunta 3	29
Gráfica 7. Encuesta, resultados pregunta 4	30
Gráfica 8. Encuesta, resultados pregunta 5	30
Gráfica 9. Encuesta, resultados pregunta 6	31
Gráfica 10. Encuesta, resultados pregunta 7	31
Gráfica 11. Encuesta, resultados pregunta 8	32
Gráfica 12. Encuesta, resultados pregunta 9	32
Gráfica 13. Encuesta, resultados pregunta 10	33
Gráfica 14. Encuesta, resultados pregunta 11	33
Gráfica 15. Encuesta, resultados pregunta 12	34
Gráfica 16. Encuesta, resultados pregunta 13	34
Gráfica 17. Encuesta, resultados pregunta 14	35
Gráfica 18. Encuesta, resultados pregunta 15	35
Gráfica 19. Encuesta, resultados pregunta 18	36

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO 1 - Carta de solicitud de permiso a gerencia	44
ANEXO 2 - Carta de recibido y aceptación de gerencia	45
ANEXO 3 – Consentimiento informado.....	46
ANEXO 4 – Encuesta de Satisfacción al Usuario	47
ANEXO 5 - Encuestas Realizadas y Firmadas	49

INTRODUCCIÓN

La evaluación de la calidad de la atención en salud, surge como exigencia de la constante globalización y de un mercado altamente competitivo, pues, genera resultados relevantes para el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios de salud.

Los usuarios se convierten en la parte principal y fundamental en lo que refiere a la satisfacción de sus necesidades, en este caso, en el ámbito de la salud odontológica; para ello, se hace primordial determinar los procesos a realizar, para satisfacer las necesidades de los mismos; es importante conocer que espera el paciente del servicio de odontología ofertado, identificar cuáles son las deficiencias o falencias que se evidencian en la institución, para así, instaurar planes de mejora en pro de la calidad del servicio.

El objetivo fundamental de este estudio es conocer la calidad de la atención al usuario en el servicio de odontología, ofrecida a los respectivos pacientes que ingresan a consulta en la IPS DentiStar, en el municipio de Mariquita Tolima durante abril-mayo del año 2023; se pretende alcanzar tal objetivo mediante la aplicación de encuestas, que permitan conocer la perspectiva y expectativas de los usuarios con respecto a la calidad en la atención según sexo, edad, nivel educativo y actividad del usuario. Dichas encuestas se realizarán basados en el modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido.

Se aplicará la encuesta a un total de 80 pacientes asistentes a consulta odontológica, consistente en 16 preguntas sobre aspectos como las instalaciones de la IPS, la idoneidad de los procedimientos recibidos, el tiempo de espera, el trato recibido por parte de los profesionales y la resolución de todas sus inquietudes, lo que permitirá evaluar la favorabilidad y satisfacción que tienen los usuarios con la atención ofrecida por la entidad.

Este estudio generará un impacto significativo en la región, debido a que no se cuentan con estudios de este tipo en el municipio de Mariquita Tolima, por ende, servirá como base para otras instituciones prestadoras de servicios de salud locales y

departamentales, así como también instituciones nacionales, que procuren la excelencia y la calidad de los servicios en salud, más específicamente en la práctica odontológica.

Además, este estudio será de gran importancia y aporte para toda la comunidad Iberoamericana u otras instituciones, al servir como apoyo a futuras investigaciones relacionadas, analizar contextos y proponer soluciones que signifiquen avances en la calidad de la atención en salud.

Por otro lado, y no menos importante, este estudio le permitirá a la entidad estudiada, analizar los resultados y de encontrar falencias en la atención brindada o insatisfacción por parte de los usuarios, poder generar estrategias que busquen procurar el mejoramiento continuo y la excelencia en los servicios.

CAPÍTULO 1

1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PROYECTO

1.1 Problema de investigación

La competitividad en la calidad de atención a los usuarios es cada vez mayor, afrontando nuevos retos del servicio ofertado como un factor determinante para la supervivencia en el mercado; es por ello que, el presente estudio busca evaluar la percepción de los usuarios y el nivel de satisfacción de los mismos, frente al servicio odontológico prestado en la clínica DentiStar IPS, evaluando aspectos que van desde el trato humanizado, los procedimientos realizados, los materiales y equipos utilizados, así como también, las instalaciones mismas.

Con este tipo de estudio, se pretende definir las posibles falencias en el servicio e implementar acciones de mejora en los procesos de atención en salud, buscando alternativas en pro del mejoramiento continuo de las instituciones y que sirvan de modelo para otras entidades prestadoras de servicios de salud, especialmente del área de odontología.

Por ello, en la Clínica DentiStar se hace necesario evaluar la calidad prestada a los usuarios, partiendo desde la siguiente premisa ¿Cómo evaluar la percepción de la atención odontológica en la clínica DentiStar IPS, en el Municipio de Mariquita - Tolima?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Evaluar la percepción de la atención odontológica en la clínica DentiStar IPS, en el Municipio de Mariquita – Tolima, durante abril-mayo del año 2023.

1.2.2 Objetivos Específicos

- ✚ Analizar la percepción y expectativas de los usuarios en relación con la atención odontológica recibida.
- ✚ Diseñar una encuesta enfocada en la atención recibida dentro del servicio odontológico, las instalaciones y el personal de la clínica DentiStar.
- ✚ Caracterizar la población encuestada por sexo, edad, ocupación.
- ✚ Identificar los factores que generan insatisfacción en los pacientes durante la atención odontológica de la clínica DentiStar.
- ✚ Sugerir acciones de mejora en la calidad de la atención al usuario en el servicio de odontología.

1.3 Antecedentes y justificación

A lo largo del tiempo, se han desarrollado diferentes estudios que buscan medir la satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida en un servicio de salud; en el sector odontológico es común evidenciar quejas de pacientes, debido a los retrasos en las consultas, malos procedimientos, mal manejo del dolor dental, entre otros aspectos; es por esto que, la calidad de la atención en salud es un aspecto muy importante que deben tener en cuenta todas las instituciones prestadoras de servicios, ya que, mediante este se evidencia la satisfacción del usuario o paciente, con los servicios ofrecidos y así mismo, mejoría en su calidad de vida.

Vargas Rozo (2016), realizó una investigación sobre la complejidad y particularidades de la medición de la percepción de la calidad en los servicios odontológicos, en el cual se pudo identificar variedad de instrumentos para medir la percepción de la calidad; sin embargo, se creó una nueva propuesta a partir de estos instrumentos que abarcara de manera integral seis dimensiones medibles: tangibles, accesibilidad al servicio, trato, comunicación, manejo del dolor y resultados; a partir de esta herramienta se pudo evidenciar la importancia de ejecutar la medición de la calidad percibida por los pacientes y que para éstos la calidad está asociada con conseguir resultados en la resolución de sus problemas de salud oral, el trato con amabilidad y el respeto por parte del personal de la organización, recibiendo información clara y completa sobre sus diagnósticos tratamientos y cuidado posterior a la atención.

En otro análisis, Montoya Herrera (2021), realizó un estudio sobre la percepción de los usuarios en la calidad de los servicios odontológicos en una institución de Medellín, a través de entrevistas dirigidas a los pacientes del servicio de odontología que dieron sus distintas opiniones y sugerencias sobre varios indicadores a tener en cuenta en cuanto a la atención recibida, la percepción de la calidad del servicio odontológico, la solución del problema de salud dental, el gasto del bolsillo en el tratamiento, la información y el trato recibido, las condiciones de higiene y la cercanía del lugar; no obstante, se identificaron algunos aspectos a mejorar.

Ahora bien, la satisfacción del usuario o paciente se mide de tal manera que, éste tenga una percepción positiva o negativa de la calidad del servicio ofertado, teniendo en cuenta que, si el paciente percibe un mal servicio buscará otra entidad donde sus expectativas sean cumplidas. Entonces, es por ello que, las instituciones emplean encuestas u otro tipo de instrumentos, que midan la percepción de la satisfacción del usuario e identifiquen falencias en la prestación del servicio (Arboleda Arango et al, 2018, como se citó en Arteaga Diaz et al, 2021).

Según Trujillo Rojas et al. (2020), es necesario que la calidad de la atención en salud se pueda medir, debido a que, mediante esta se pueden establecer protocolos de mejoramiento de los estándares de calidad de las instituciones, en pro de la satisfacción del usuario; es decir, si lo que una institución de salud busca es ofrecer servicios de calidad y con excelencia, es necesario la evaluación de la satisfacción que presentan los usuarios referentes al servicio recibido.

Las entidades o instituciones que ofrecen servicios de salud, deben brindar servicios de calidad, atendiendo las necesidades de los usuarios o pacientes, teniendo en cuenta que, quienes acuden a un servicio de salud lo hacen buscando solucionar un malestar y mejorar su calidad de vida, es por esto que, las instituciones siempre deben ofrecer excelentes servicios encaminados a la calidad total y la satisfacción del usuario (Burbano Erazo, 2020).

Según lo anterior, se evidencia la necesidad e importancia de evaluar la percepción que tienen los pacientes sobre los servicios de salud recibidos. Se está de acuerdo con lo planteado, debido a que la calidad de la atención en salud debe ser un deber que deben cumplir todas las instituciones, siempre procurando la satisfacción del usuario.

Es por ello que, en este trabajo se evalúa la calidad de atención a través de una encuesta direccionada a los usuarios en cuanto a sus expectativas y percepción de la prestación de los servicios de odontología, que posteriormente llevarán al análisis del punto de vista que tienen los pacientes sobre el proceso clínico - asistencial, con el fin de tener en cuenta los resultados para futuros estudios a nivel local, departamental y nacional.

CAPÍTULO 2.

2. MARCO DE REFERENCIA

2.1 Marco Teórico

En Colombia se han establecido diferentes disposiciones normativas en la prestación de los servicios de salud, entre ellas:

La reforma de la salud a través de la Ley 100 de 1993 en donde reconoce la calidad como un aspecto fundamental en la atención; el Decreto 1011 de 2006 por el cual surge el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad de la Atención de la Salud, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que a su vez está constituido por el Sistema Único de Habilitación, la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, el Sistema Único de Acreditación y el Sistema de Información para la Calidad; Ley Estatutaria 1751 que en su Artículo 6 señala que la calidad e idoneidad profesional son elementos esenciales para asegurar el goce efectivo del derecho a la salud, reconociendo la importancia de centrar los establecimientos, los servicios y las tecnologías en el usuario, a través del fortalecimiento de la formación del personal asistencial, la investigación científica y generación de procesos de evaluación de la calidad, y la Resolución 256 de 2016 que establece disposiciones relacionadas con el Sistema de Información para la Calidad y define los indicadores para monitorear la calidad en salud.

De igual manera, la Superintendencia Nacional de Salud, entidad del estado orientada a *“la protección del derecho de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la inspección, vigilancia, control y el ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación”*, que tiene entre otras funciones, velar por que la atención se realice bajo condiciones de disponibilidad, accesibilidad y calidad.

A la fecha, el concepto de calidad, ha evolucionado hacia el concepto de *Calidad Total*, cuyo indicador fundamental es la satisfacción de las expectativas del cliente, los mismos que pueden ser externos o internos. Las expectativas de los clientes pueden ser:

1. Implícitas o básicas, 2. Explícitas; aquellas que exigen algunas especificaciones y requisitos y 3. Latentes; aquellas que involucran un nivel de excelencia; por un valor agregado y no siempre esperado.

La escala de valores en este marco de calidad se resume en tres variables: mayor calidad, mayor rapidez y más económico, el cual se asocia con la cadena de producción para competir con otras prioridades empresariales como costos y productividad. Bajo este enfoque de satisfacer la exigencia del cliente fueron introducidas los conceptos de Control de Calidad y Garantía de Calidad.

Evaluación de la calidad

Evaluación de la calidad denota un proceso integrado y hace referencia a todos esos procesos o actividades realizadas por una organización con el fin de conocer la funcionalidad y las dimensiones de sus procedimientos, la evaluación constituye un conjunto de procesos sistemáticos de indagación de un proceso o de un conjunto de acciones relacionados a los propósitos de la empresa.

Así pues, la evaluación de la calidad en el campo de la salud se refiere al conjunto de procesos sistemáticos de indagación, de un conjunto de actividades destinados a la consecución de objetivos en la provisión de servicios de salud de manera accesible y equitativa, atendiendo a criterios que generan la satisfacción de los usuarios con respecto al servicio de salud ofrecido, permitiendo de igual forma identificar falencias, potencialidades o debilidades de cada uno de los procesos que se evalúen y a través de ello poder crear unas acciones de mejora en cumplimiento de los estándares de la calidad.

Percepción de la calidad en salud

La percepción de la calidad en salud es subjetiva a la perspectiva de cada uno de los usuarios, quienes reciben el servicio de salud, la cual puede coincidir con la calidad real que se presta al o por el contrario no coincidir con esta última, siendo así, una variable objetiva y dispuesta a cambios según la forma o factores en los cuales se brindó la atención.

Con respecto a la calidad subjetiva, autores como Bernuy et al (s.f.), coincidieron que los factores que tienen relación con una buena percepción de la calidad son la confianza, el trato amable, la explicación de los tratamientos; por tal motivo este trabajo va enfocado a resaltar y evaluar estos factores de calidad frente a la percepción de los usuarios, pues se pretende abarcar y evaluar la calidad del servicio prestado.

En esta misma línea, el concepto de calidad del servicio se ve ampliado al introducir la relevancia de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios más allá de ser medibles y verificables teniendo en cuenta la importancia de la interacción entre los usuarios, los profesionales y la institución de salud. Desde este punto de vista, las percepciones y consideraciones subjetivas que tengan los usuarios acerca de las características de los servicios de salud recibidos, cobra mayor predominio. Así mismo se debe considerar la interacción entre el personal de salud y el paciente, desde los enfoques de prestación técnica y de relación personal con el paciente, pues hace parte de los aspectos asociados con la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios (Montoya, 2021).

Calidad en el servicio de odontología

Para alcanzar los objetivos en cuanto al mejoramiento continuo de la calidad en el servicio de odontología, es necesario evaluar la preparación de los profesionales que prestan el servicio, además del uso eficiente de los recursos disponibles, el mínimo riesgo para los pacientes en cada uno de sus procedimientos, el alto grado de satisfacción que se debe cumplir en el servicio y que todo en conjunto tenga un impacto positivo dentro de la comunidad.

En Colombia para la habilitación de cualquier servicio en salud es necesaria su inscripción al REPS (Registro Especial de Servicios de la Salud), cumpliendo con condiciones clasificadas en 3 categorías: *capacidad técnico administrativa, suficiencia patrimonial y financiera, capacidad tecnológica y científica* (MinSalud, 2019).

Para brindar calidad en el servicio, el personal odontológico debe contar con odontólogo, técnicos protésicos, higienistas y asistentes, quienes desempeñaran labores acordes a su cargo y que además requieren que en su lugar de trabajo se integren los

elementos de seguridad que les permitan el desarrollo de sus actividades laborales, dentro de los parámetros de la Salud, Seguridad, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo; en consecuencia, el diseño del consultorio odontológico debe contemplar además de los requerimientos espaciales y funcionales.

Modelo SERVQUAL

Para la realización de esta medición se aplicó el modelo de encuesta SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario, en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido, adecuando las preguntas al objetivo de estudio, permitiendo obtener un panorama de la percepción del usuario en cuanto a la atención recibida posterior a la consulta odontológica en la IPS DentiStar.

2.2 Marco Conceptual

Calidad: según el Ministerio de Salud (s.f.), *“la calidad denota una provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios”*.

Los estándares de calidad según la resolución 3100 se definen como los criterios mínimos de un servicio de salud, los cuales se remontan a 7 (Ministerio de Salud y Protección Social, 2019).

Talento humano: se refiere al personal tanto profesional, especialista o asistencial que presta el servicio de salud y el cual debe estar en capacitación constante en el desarrollo de sus actividades asistenciales y administrativas.

Infraestructura: es el lugar o espacio con las adecuaciones necesarias en donde se van a desarrollar las distintas actividades con la finalidad de prestar un servicio de salud en condiciones óptimas y pertinentes a los usuarios.

Dotación: se refiere a las condiciones, mantenimiento y suficiencia de los equipos que se utilizan para prestar el servicio de salud.

Dispositivos médicos e insumos: son los medicamentos, dispositivos e insumos necesarios para la prestación del servicio de salud.

Procesos prioritarios: son aquellos procesos enfocados en la promoción, detección, diagnóstico, tratamiento, seguimiento y/o rehabilitación de enfermedades.

Historia clínica y registros: son aquellos documentos que registran las condiciones en las que se encuentra el paciente en un margen privado y confidencial.

Interdependencia: son aquellos servicios de soporte a la prestación del servicio de salud como alimentación, lavandería y vigilancia.

En la evaluación de la calidad en salud, se tienen en cuenta los anteriores estándares de calidad que involucran la funcionalidad y la claridad del servicio de salud; además que en tal evaluación se debe tener en cuenta los atributos de la calidad en cada uno de los estándares anteriormente mencionados, tales atributos o características que se deben cumplir en el sistema Obligatorio de la garantía de la calidad según el decreto 1011 de 2006 son:

Accesibilidad: es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Oportunidad: es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

Seguridad: es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Pertinencia: es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

Continuidad: es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

Para la evaluación de la calidad hay que referirse también a conceptos importantes como lo son la eficacia, eficiencia y efectividad.

Eficacia: es el simple hecho de cumplir con unos objetivos propuestos o la consecución de un fin.

Eficiencia: así pues, la eficiencia es realizar los objetivos planeados con los menores recursos posibles de la manera más productiva posible, es decir aprovechar al máximo los recursos con los que se cuenta para llevar a cabo algún proyecto.

Efectividad: es una mezcla de dos factores principales el primero es conseguir lo que se quiere, es decir, ser eficaz y segundo, obtenerlo de tal forma que te permita hacerlo una y otra vez sacando provecho de los recursos que se tienen, es decir, ser eficiente. En conclusión, efectividad hace referencia a la unión de la eficacia y la eficiencia.

CAPÍTULO 3.

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de estudio y enfoque

Este estudio es de tipo cualitativo, descriptivo, transversal, con muestreo no probabilístico a conveniencia; es decir, un estudio que tendrá como finalidad definir, catalogar y categorizar el objeto de estudio que en este caso será la caracterización de la población atendida en DentiStar y además su percepción de la calidad de acuerdo al servicio de odontología recibido.

Los estudios de carácter cualitativo permiten identificar problemáticas en un ámbito determinado; este tipo de estudio se basa principalmente en estudiar las experiencias o situaciones vividas o percepciones que tienen los sujetos estudiados frente a un tema particular. La investigación realizada no es de tipo cuantitativa, pero si se pueden realizar o utilizar datos numéricos (Valle, 2022).

Se utilizarán encuestas en esta investigación, por lo cual, la finalidad principal del estudio es la descripción de la opinión de los pacientes encuestados en cuanto al servicio brindado por la institución y el personal.

Los datos recolectados a partir de las encuestas, se tomarán en un tiempo estipulado por los investigadores, teniendo un inicio y un final, lo que lo hace un estudio de tipo transversal.

3.2 Población de estudio

La población de estudio la constituyen 80 pacientes que asisten a consulta presencial en el servicio de odontología en la clínica DentiStar del municipio de Mariquita-Tolima durante abril-mayo del año 2023.

3.2.1 Criterios de inclusión:

- Personas con consentimiento voluntario firmado para la participación en el estudio.
- Mayores de edad.

3.2.2 Criterios de exclusión:

- Personas con problemas cognitivos, discapacidad motora o algún impedimento físico o mental que interfiera en el desarrollo de la investigación.
- Personas que estén en desacuerdo en la firma del consentimiento informado.
- Menores de edad.

3.3 Procedimientos

Tabla 1. Cronograma de Actividades

DESCRIPCIÓN GENERAL		Noviembre				Diciembre				Enero				Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio							
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
FASE	ACTIVIDAD																																				
I	Elección tema de investigación	■	■	■																																	
II	Búsqueda bibliográfica y selección de información					■	■	■	■																												
III	Diligenciamiento de ficha resumen de proyecto							■	■	■	■																										
IV	Verificación de ficha resumen de proyecto											■	■	■	■																						
V	Elaboración de instrumentos de aplicación															■	■																				
VI	Verificación de instrumentos de aplicación																			■	■																
VII	Aplicación de encuestas de satisfacción a pacientes																							■	■	■	■										
VIII	Resultados, análisis y tabulación de las encuestas realizadas																											■	■								
IX	Socialización de resultados a pacientes y acciones de mejora a implementar																											■	■								
X	Elaboración de Informe Final																															■	■				

Nota: Elaboración propia

3.4 Técnicas e instrumentos para recolección de la información

Diseño y realización de una encuesta de tipo descriptiva, transversal, con el fin de recopilar información y condiciones presentes en el momento de realización de la misma, aplicada de manera presencial en el momento posterior a la atención odontológica del mismo paciente, con respuesta cerrada de selección múltiple con única respuesta teniendo en cuenta la calidad del servicio prestado por el profesional de odontología de turno, auxiliar del servicio y las instalaciones y equipamiento de la clínica.

La primera parte de la encuesta identifica las variables sociodemográficas del paciente como edad, sexo y ocupación; por otro lado, la encuesta se enfoca en la presentación personal del equipo profesional, accesibilidad en la atención odontológica, tipo de atención recibida, transmisión de información sobre el procedimiento que se le realizó en consulta, información sobre el entorno en el que fue atendido, disponibilidad de equipos y calidad del equipo profesional en su atención.

Esta encuesta es elaborada según el modelo SERVQUAL para la evaluación de calidad de los servicios de salud, el cual tiene como propósito la evaluación de la calidad de los servicios, contemplando cinco importantes dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles; dichas encuestas se elaborarán mediante el modelo mencionado, ya que, este instrumento permite evidenciar lo que el paciente espera del servicio prestado y lo que percibe del mismo (Numpaque, 2016).

3.5 Procedimiento de recolección de información, técnicas e instrumentos de análisis

Se aplicará la encuesta a 80 pacientes que asisten a consulta en el servicio de odontología durante abril-mayo del año 2023, de forma aleatoria, con los criterios de inclusión y exclusión ya expuestos anteriormente. La encuesta será aplicada por uno de los investigadores principales.

En primer lugar, se le entregará la encuesta al paciente luego de su consulta en el servicio de odontología, esperando que la llene de manera consciente en la sala de espera y ante cualquier duda el personal que aplica la encuesta pueda estar presente.

Los datos e información recolectada de la encuesta, se ingresarán en una matriz de datos Excel para su codificación y categorización; posterior a la tabulación de la información, se plasmarán los resultados en gráficos, como lo son gráficos de barras y diagrama de sectores o gráfico de tarta, en donde se podrá visualizar toda la información recolectada de una manera amena y así mismo pueda ser comparada y analizada, para derivar a las conclusiones sobre la atención prestada a los pacientes, que conduzca a la realización de sugerencias en cuanto a la atención en el servicio de odontología.

Se realizarán tabulaciones de tipo cruzadas o bivariantes, debido a que, este tipo de tabulaciones permiten el análisis de la información teniendo en cuenta grupos o categorías específicas como sexo, edad u ocupación, además, permite una relación directa entre diferentes variables.

3.6 Consideraciones éticas

A cada paciente seleccionado, según los criterios establecidos, se le entregará el respectivo consentimiento informado, donde se detalla de manera clara y concisa la finalidad del estudio, además, se le garantizará la protección de sus derechos y confidencialidad de la información suministrada.

El consentimiento informado cumple con los aspectos señalados en el Artículo 15 y 16 de la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud; estableciendo así en el art. 15 que: el consentimiento informado debe ser claro y conciso para el usuario participante de la investigación y que dicho documento debe contener información pertinente como lo es la finalidad u objetivo del estudio a realizar, los beneficios que se obtendrán con la investigación, que se protegerán los datos del mismo y su información se manejará con total confidencialidad; mientras que el art. 16 menciona que: el consentimiento debe ser realizado por el investigador principal, será sometido a estudio por el comité de ética

institucional, el usuario sometido a la investigación será acreedor de una copia del mismo documento.

Además, se establecerá el tipo de riesgo de la investigación según lo expuesto en los artículos 9, 10, 11, 12 y 13 de la Resolución 8430 de 1993 del Ministerio de Salud; donde se menciona que, el riesgo de la investigación es definido según la probabilidad de que el participante sufra algún daño, además, el o los investigadores están en la función de identificar los potenciales riesgos; siendo así los tipos de riesgo identificados como: sin riesgo, donde se realizan investigaciones netamente documentales y archivísticas y no se altera la parte física del paciente; investigaciones con riesgo mínimo, donde se realizan exámenes físicos y rutinarios a los pacientes o usuarios o donde se requiera algún tipo de muestra biológica del paciente; finalmente las investigaciones con riesgo mayor que el mínimo, donde existe una alta probabilidad de generar alguna afectación directa a la integridad o salud del paciente.

3.7 Tipo de riesgo de la investigación

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, dicha investigación se considera sin riesgo alguno, esto debido a que, el presente estudio se basa en la recolección de datos y material netamente documental, donde la integridad física del paciente no se verá afectada.

CAPÍTULO 4.

4. ANÁLISIS DE RESULTADOS

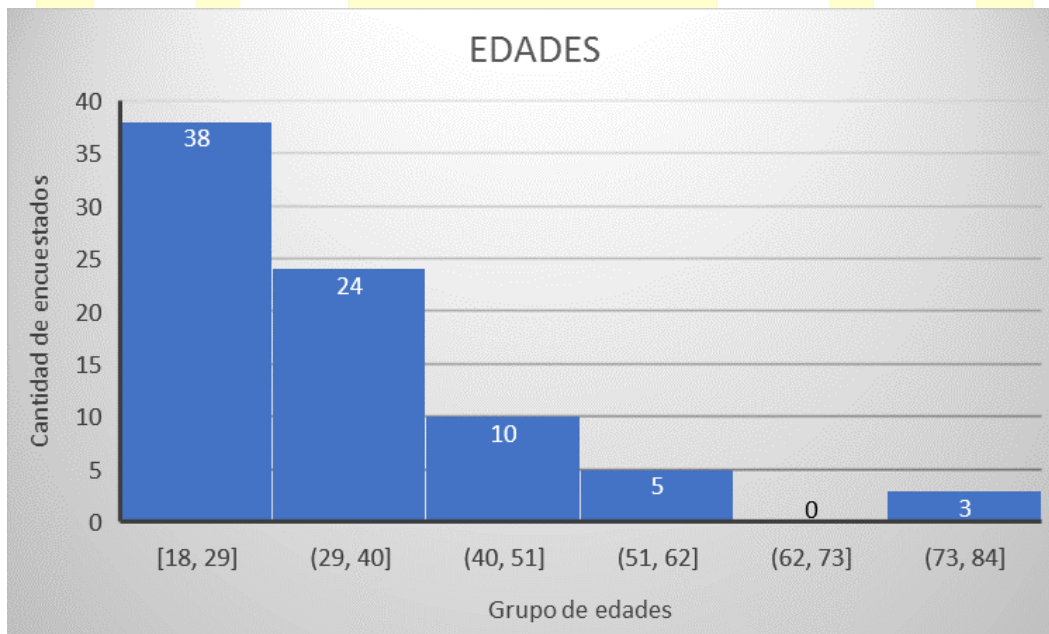
Al analizar los datos de las encuestas realizadas a los 80 pacientes atendidos en la IPS DentiStar en Mariquita Tolima, se obtuvieron los siguientes resultados, que ponen de manifiesto la percepción de los pacientes sobre el servicio recibido, la calidad del personal, las locaciones físicas, etc.

Dichos resultados son confiables, debido a que, se tomaron directamente de los pacientes atendidos en la IPS.

Rango de edad

El promedio de edad de los 80 pacientes encuestados equivale a 33,4 años; por una parte, el promedio de edad de los hombres fue de 34,4 años y de las mujeres de 32,8 años de edad (tabla 2), lo que pone de manifiesto que, el común denominador de pacientes atendidos en la IPS corresponde a adultos jóvenes (gráfica 1).

Gráfica 1. Grupos etarios



Fuente: Elaboración propia

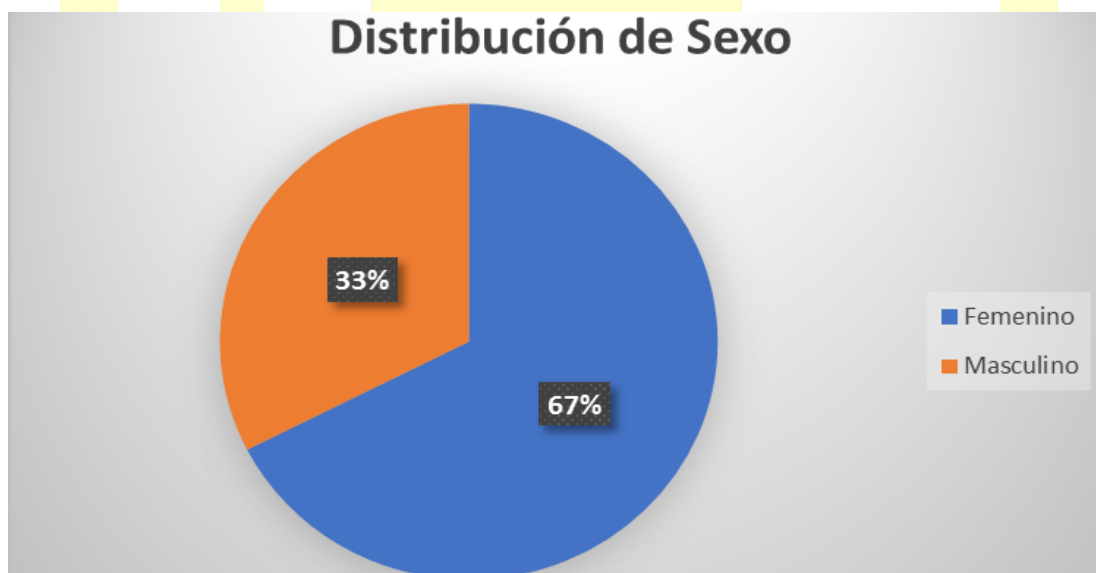
Tabla 2. Promedio de edad por sexo

Promedio de edad:	Masculino	Femenino
33.4 años	34.4 años	32.8 años

Fuente: Elaboración propia

Distribución de sexo o género

Gráfica 2. Distribución de sexo



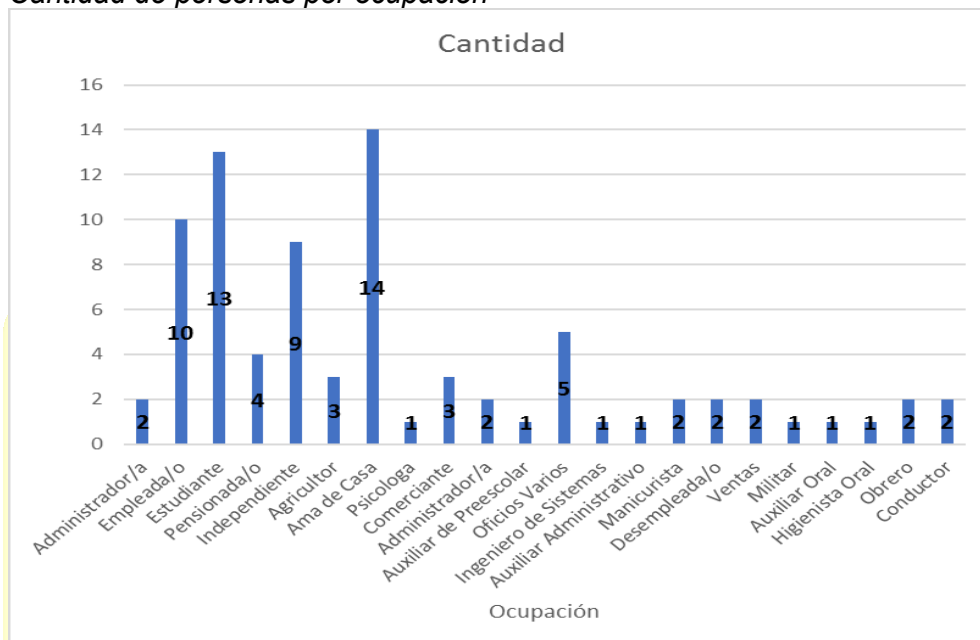
Fuente: Elaboración propia

Al analizar la gráfica 2, se observa que el 67% de pacientes encuestados corresponde al género femenino, mientras que el 33% restante al género masculino, lo que nos indica que la mayoría de pacientes que asisten a consulta en la IPS son mujeres.

Ocupación u oficio

Según los datos obtenidos (Gráfica 3), se evidencia que 14 de las personas encuestadas son amas de casa, siendo el oficio u ocupación principal de los pacientes atendidos, seguido de los estudiantes y empleados que corresponde a 13 y 10 pacientes respectivamente; por otro lado, nos encontramos con que solo 2 de las personas encuestadas son desempleadas.

Gráfica 3. Cantidad de personas por ocupación



Fuente: Elaboración propia

Tabla 3. Cantidad de personas por ocupación

Ocupación	Cantidad
Empleada/o	10
Estudiante	13
Pensionada/o	4
Independiente	9
Agricultor	3
Ama de Casa	14
Psicóloga	1
Comerciante	3
Administrador/a	2
Auxiliar de Preescolar	1
Oficios Varios	5
Ingeniero de Sistemas	1
Auxiliar Administrativo	1
Manicurista	2
Desempleada/o	2
Ventas	2
Militar	1
Auxiliar Oral	1
Higienista Oral	1
Obrero	2
Conductor	2

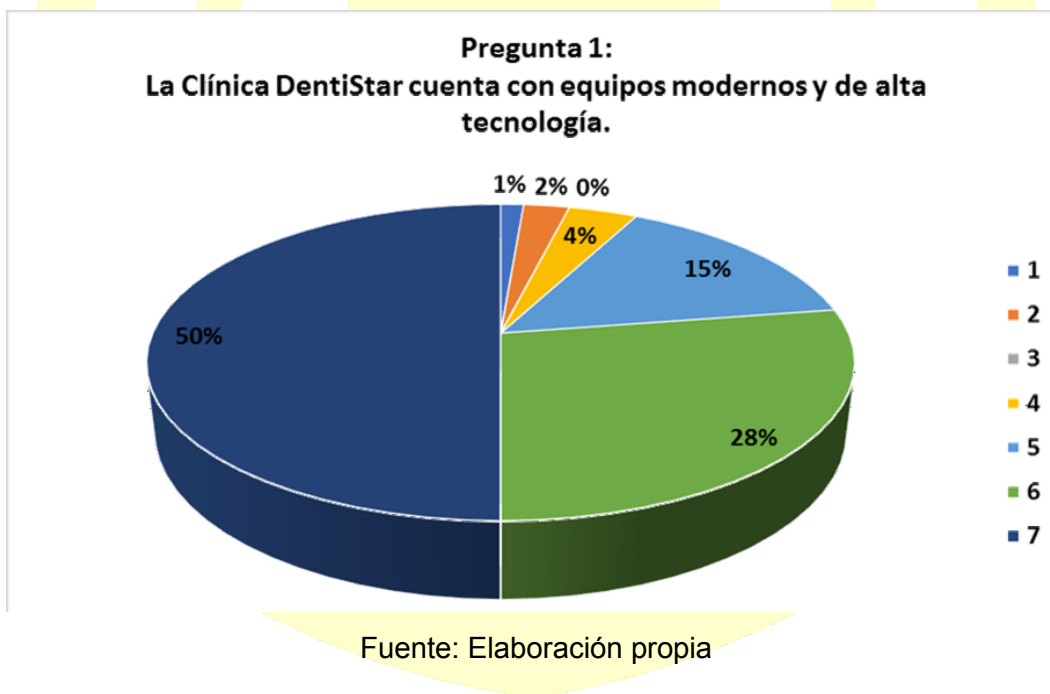
Fuente: Elaboración propia

Preguntas de la encuesta

Se evaluó y graficó cada pregunta, con el fin de obtener datos relevantes sobre cada aspecto particular de la IPS.

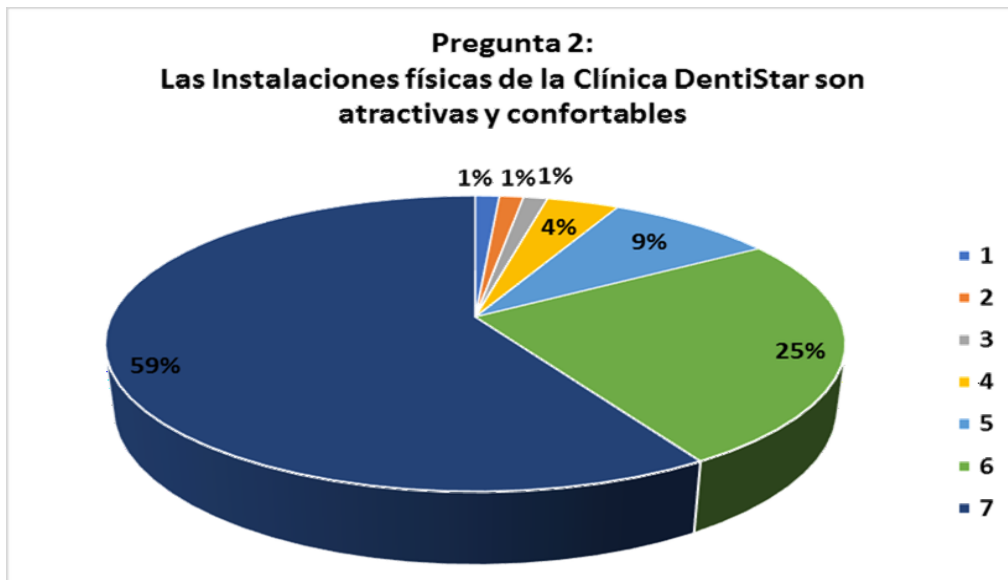
Las preguntas de la encuesta fueron elaboradas según el modelo SERVQUAL para la evaluación de calidad de los servicios de salud, el cual tiene como propósito la evaluación de la calidad de los servicios, contemplando cinco importantes dimensiones: *fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles*; dicha encuesta permite evidenciar lo que el paciente percibió del servicio en general ofertado por la IPS DentiStar en Mariquita Tolima.

Gráfica 4. Encuesta, resultados pregunta 1



Según la gráfica 4, se evidencia una percepción positiva de los pacientes en lo que atañe al equipamiento tecnológico de la IPS, mostrando un 50% de total favorabilidad y solo un 1% de no favorabilidad; esto quiere decir que la clínica cuenta con equipos modernos y con buena tecnología para la atención de sus pacientes.

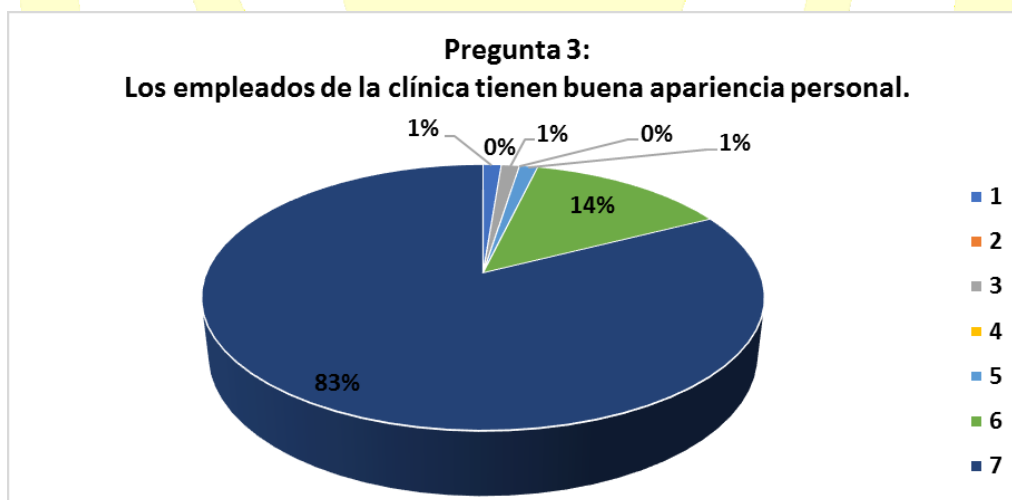
Gráfica 5. Encuesta, resultados pregunta 2



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 5, nos muestra una favorabilidad del 59% sobre la infraestructura o instalaciones físicas de la IPS, lo que nos indica que los pacientes se sienten cómodos y perciben la clínica como un espacio confortable y ameno.

Gráfica 6. Encuesta, resultados pregunta 3

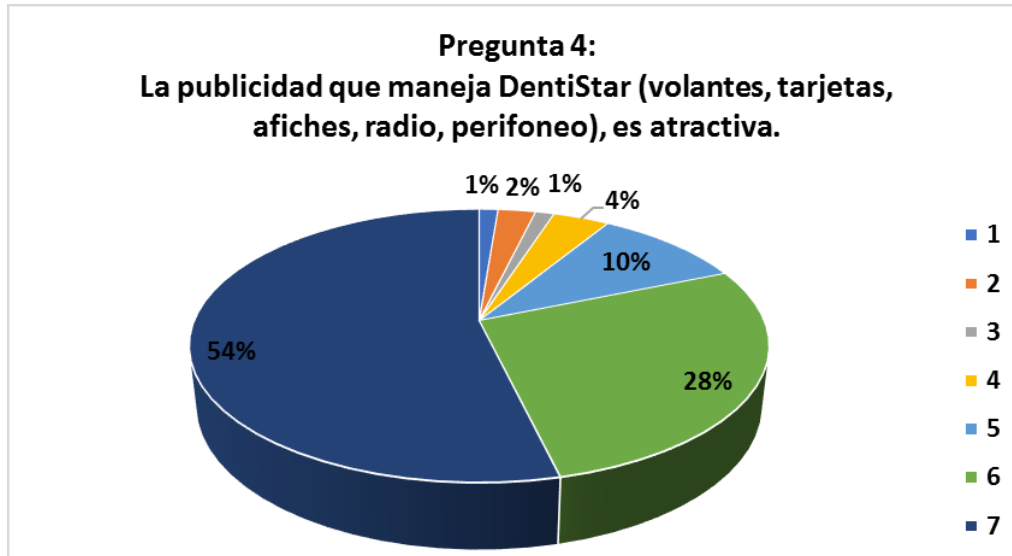


Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica 6, los pacientes perciben al personal de la clínica con buena apariencia personal, con un elevado porcentaje equivalente al 83%, mientras que, solo

el 1% de los pacientes encuestados no considera al personal que cumpla con dicha característica.

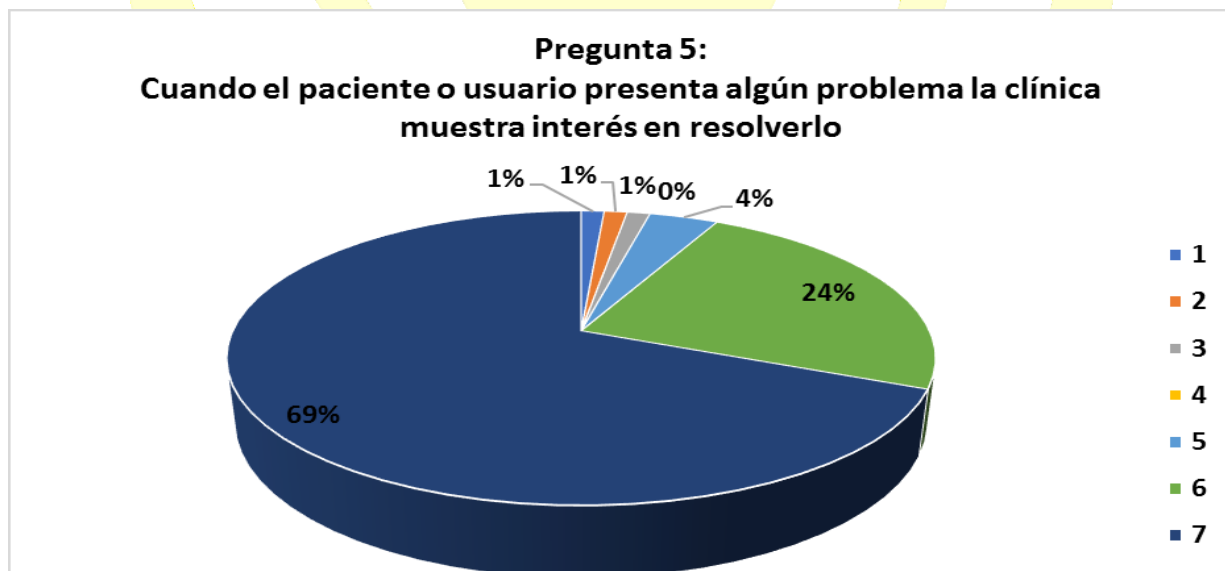
Gráfica 7. Encuesta, resultados pregunta 4



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 7, nos indica que la clínica cuenta con buena publicidad, con un equivalente al 54% de favorabilidad.

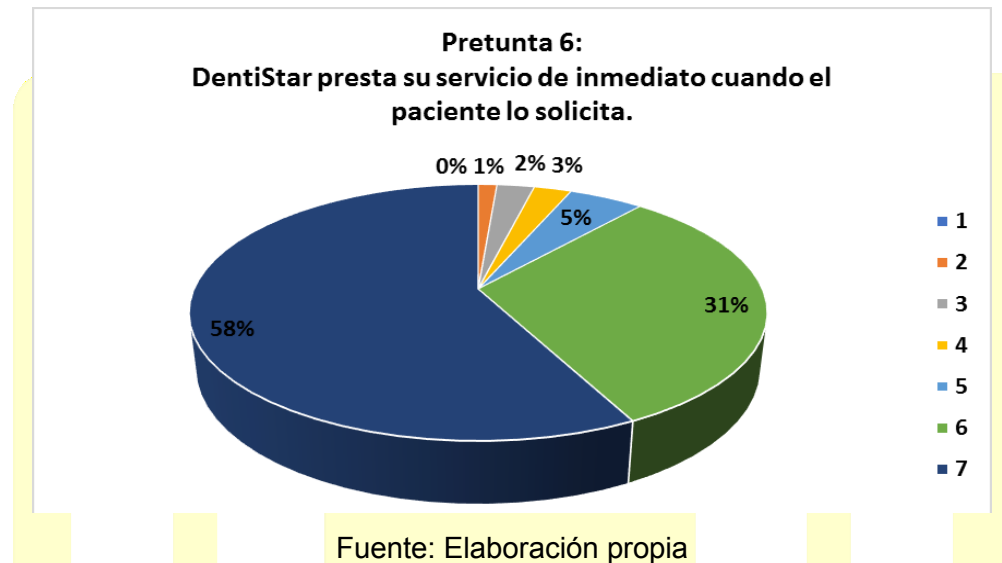
Gráfica 8. Encuesta, resultados pregunta 5



Fuente: Elaboración propia

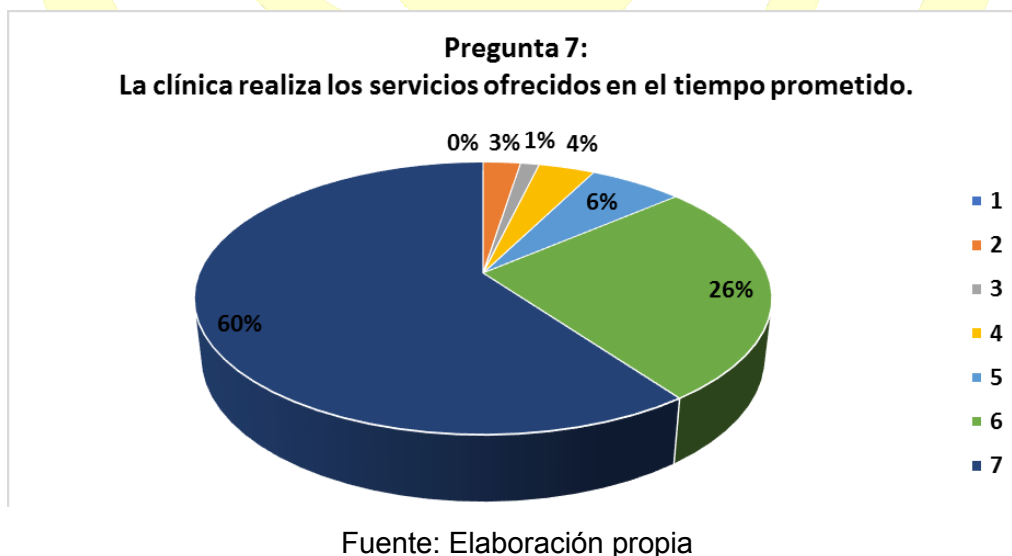
Un gran porcentaje de los pacientes encuestados (69%), considera que la clínica muestra interés en resolver los problemas de salud oral que ellos presentan, siendo un indicativo de confiabilidad (gráfica 8).

Gráfica 9. Encuesta, resultados pregunta 6



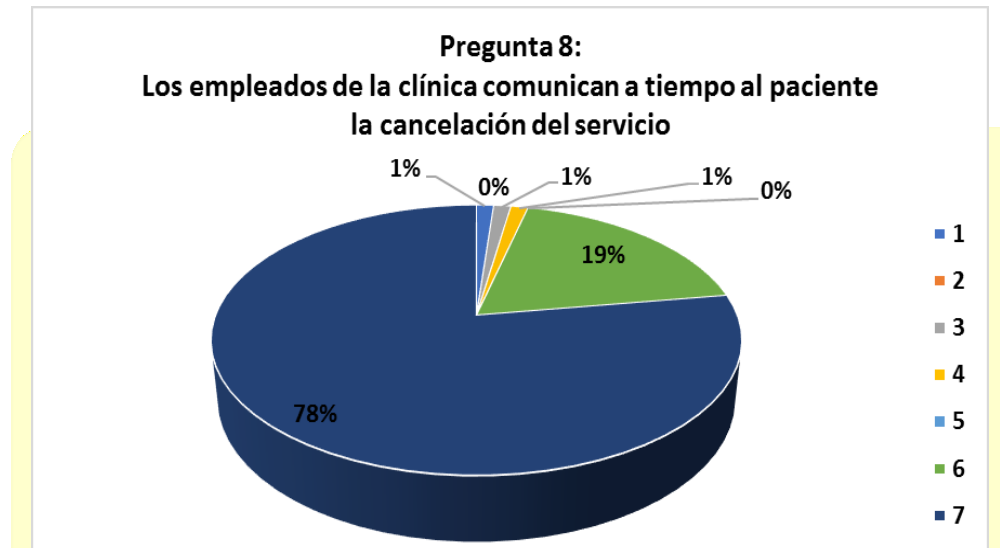
La IPS muestra gran favorabilidad con relación al tiempo en el que presta sus servicios, evidenciando un 58% de aceptación por parte de los pacientes (gráfica 9), mientras que ningún paciente mostró insatisfacción total con dicho aspecto.

Gráfica 10. Encuesta, resultados pregunta 7



Según la gráfica 10, la clínica cumple a los pacientes en ofrecer sus tratamientos en el tiempo estipulado por ellos, mostrando total favorabilidad del 60%.

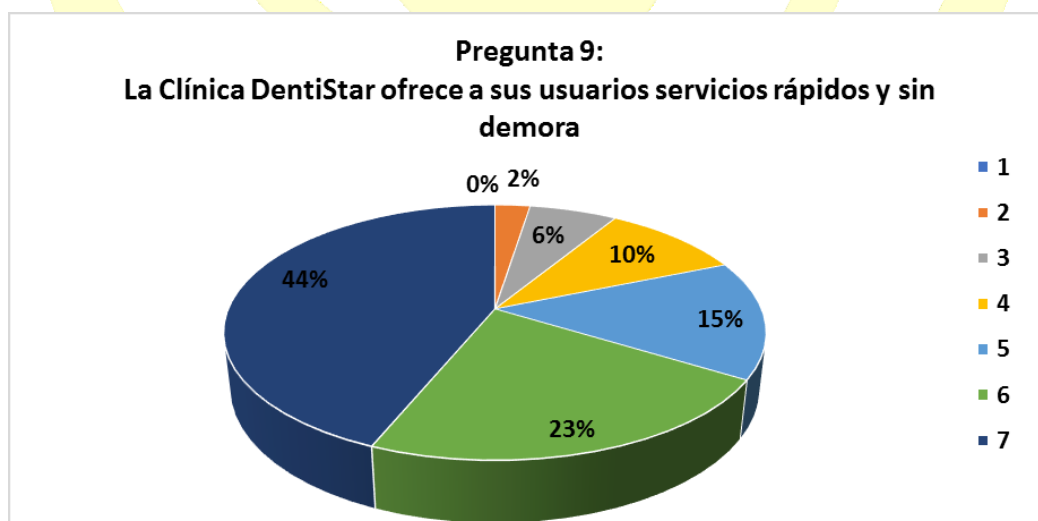
Gráfica 11. Encuesta, resultados pregunta 8



Fuente: Elaboración propia

La gráfica 11, pone en evidencia que la clínica DentiStar comunica al paciente cuando por algún motivo no se le puede brindar el servicio en el tiempo pactado, mostrando una gran favorabilidad del 78%.

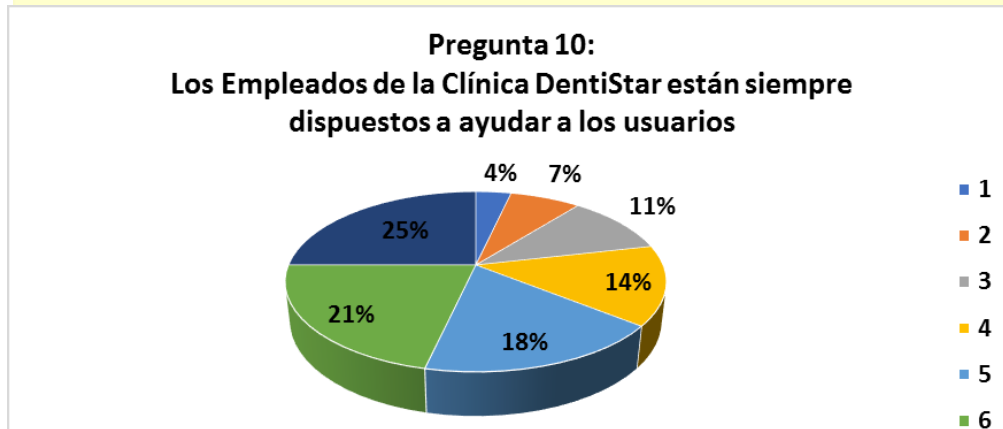
Gráfica 12. Encuesta, resultados pregunta 9



Fuente: Elaboración propia

Al analizar la gráfica 12, se evidencia que alrededor del 80% de los pacientes encuestados consideran rápidos y sin demora los servicios de la IPS, mostrando un mayor porcentaje hacia la total satisfacción con un 44%; el 10% de los pacientes encuestados no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con este aspecto, mientras que solo el 8% se muestra inconforme con la demora en el servicio.

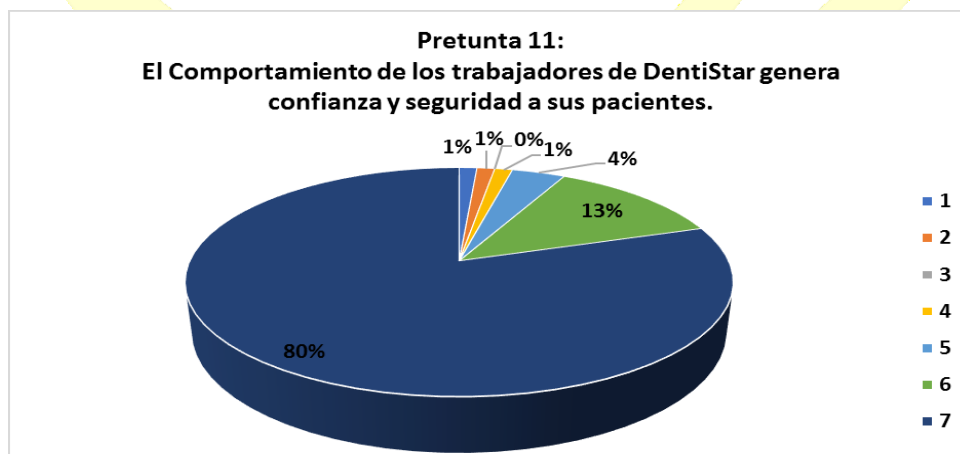
Gráfica 13. Encuesta, resultados pregunta 10



Fuente: Elaboración propia

El 64% de los pacientes muestra favorabilidad en relación a la disposición que tiene el personal de la clínica hacia ellos, el 14% no está de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 22% de los encuestados está en desacuerdo, siendo el 4% el porcentaje total de no favorabilidad (gráfica 13).

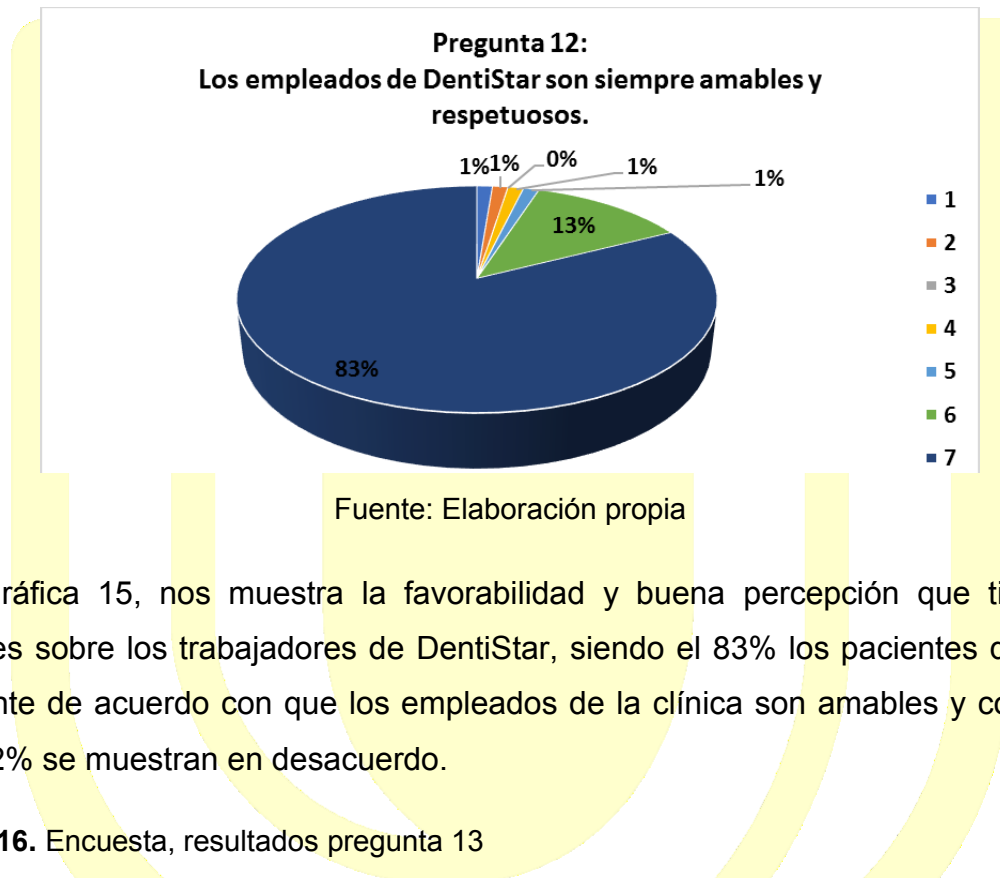
Gráfica 14. Encuesta, resultados pregunta 11



Fuente: Elaboración propia

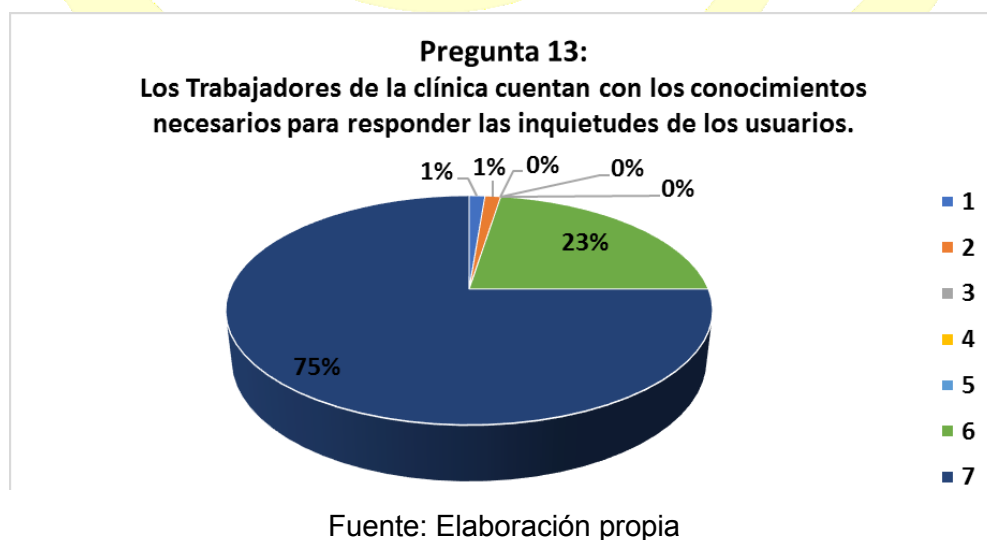
Según la gráfica 14, un alto porcentaje de pacientes equivalente al 80%, se muestra satisfecho con el comportamiento del personal asistencial de la clínica, lo cual genera confianza y seguridad.

Gráfica 15. Encuesta, resultados pregunta 12



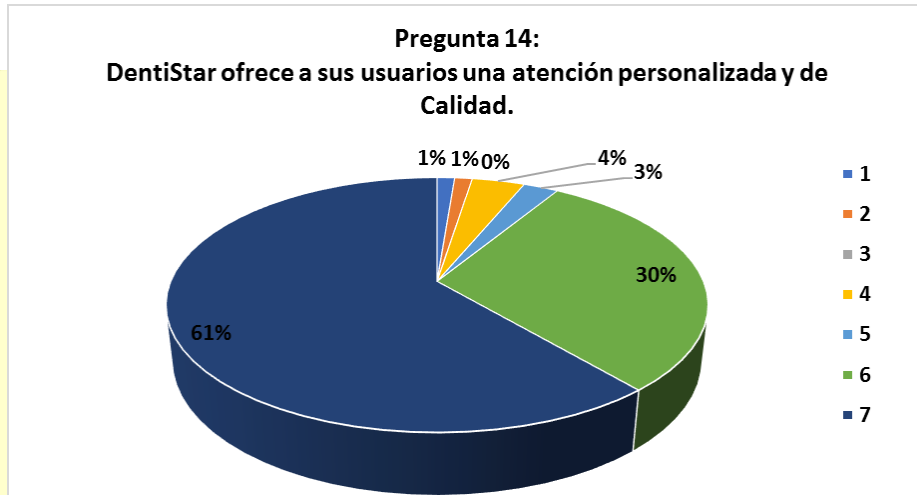
La gráfica 15, nos muestra la favorabilidad y buena percepción que tienen los pacientes sobre los trabajadores de DentiStar, siendo el 83% los pacientes que están totalmente de acuerdo con que los empleados de la clínica son amables y cordiales y solo el 2% se muestran en desacuerdo.

Gráfica 16. Encuesta, resultados pregunta 13



La gran mayoría de pacientes encuestados considera que los trabajadores de la IPS están calificados y completamente capacitados, con un 98% de favorabilidad; mientras que, solo el 2% piensa lo contrario (gráfica 16).

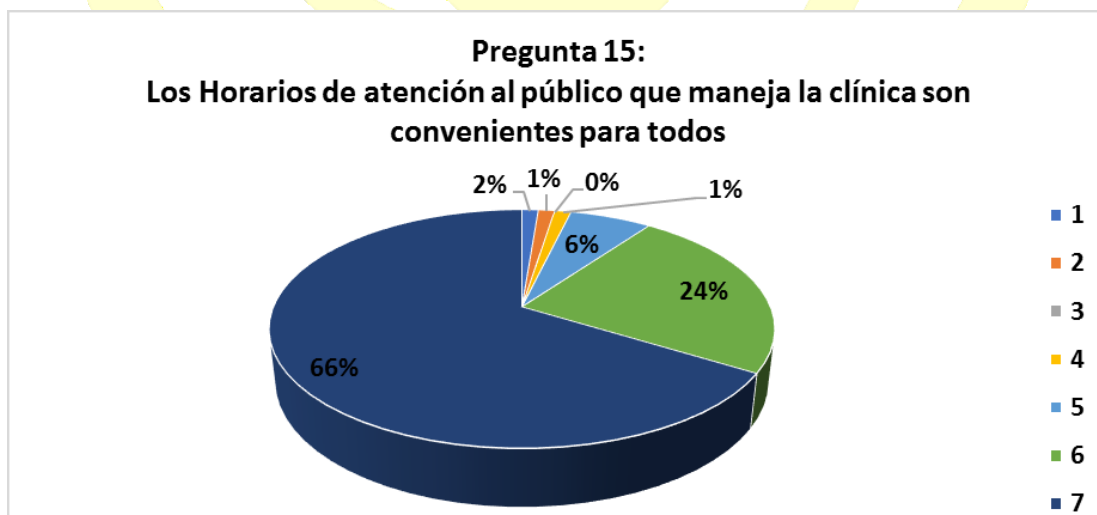
Gráfica 17. Encuesta, resultados pregunta 14



Fuente: Elaboración propia

Según la gráfica 17, se obtuvo que el 61% de pacientes está totalmente de acuerdo con que la clínica les ofrece servicios de calidad y una atención personalizada y solo el 2% difieren de esta premisa.

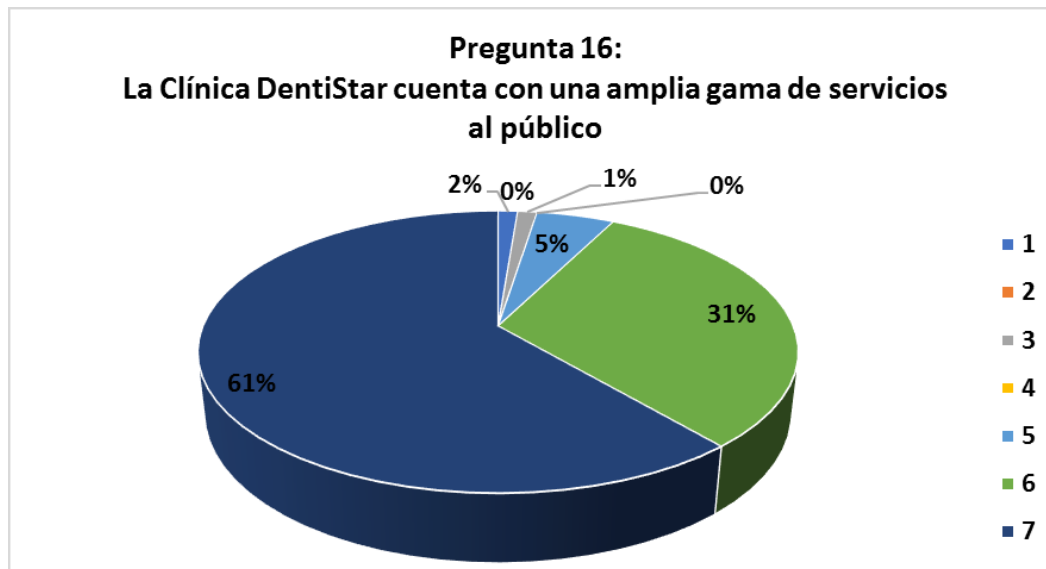
Gráfica 18. Encuesta, resultados pregunta 15



Fuente: Elaboración propia

En la gráfica 18, se observa que la clínica cuenta con horarios asequibles al público en general, con una favorabilidad total del 66% y una no favorabilidad total del 2%.

Gráfica 19. Encuesta, resultados pregunta 18



Fuente: Elaboración propia

Se obtuvo que el 97% de los encuestados considera que la IPS cuenta con una amplia gama de servicios y tratamiento al público (gráfica 19) y solo el 3% se muestra en desacuerdo.

Según los resultados obtenidos del total de preguntas, la IPS muestra un alto porcentaje total de favorabilidad, equivalente al 62,87%, lo que indica que los pacientes perciben de manera positiva la clínica DentiStar.

Del total de pacientes encuestados, solo el 11,21% realizó observaciones y/o sugerencias, dentro de las que se encuentran, mejorar los tiempos de atención en consulta y a su vez resaltaron el gran profesionalismo del personal.

5. DISCUSIÓN

DentiStar muestra un porcentaje total de favorabilidad del 62,87% lo que indica que los pacientes tienen una percepción positiva de la IPS; estos resultados positivos, concuerdan con el estudio realizado por Lora Salgado et al. (2016), en donde la mayoría de pacientes encuestados (99.3) reportó satisfacción y conformidad con el servicio recibido y (97.8) de pacientes percibió que la atención se presta con calidad.

Yépez Chamorro et al. (s. f.), realizó un estudio sobre la calidad percibida en la atención de los servicios de salud en una red pública del municipio de Pasto; evaluando los resultados, se evidenció la inconformidad por el tiempo de espera para la atención, sin embargo, los usuarios percibieron calidad en la información recibida por los profesionales de la salud, refiriendo sentirse seguros frente al tratamiento recibido y sus posibilidades de recuperación. Contrastando dichos resultados con los obtenidos en la IPS DentiStar, se encuentran similitudes, ya que, algunos pacientes sugirieron mejorar el tiempo de espera en consulta, pero refirieron sentirse seguros con la atención y los servicios recibidos.

Según el estudio realizado por Vila Sierra et al. (2020) Las características sociodemográficas de los participantes fueron: el 37,5% de los individuos se encontraba entre el rango de 18 a 32 años, el 34,4% de 33-47 años, el 28,1% de 48 a 62 años, con un predominio del sexo masculino en un 51%, no obstante, el presente estudio demostró que la mayor cantidad de pacientes atendidos correspondió al sexo femenino (67%), sin embargo, concuerdan en que la población atendida fueron significativamente adultos jóvenes (33,4 años de edad promedio).

Aranguren Ibarra (2009), en su estudio evaluó diferentes aspectos de la atención; al analizar la conveniencia con el horario de atención, el 31% de los encuestados califican como malo y el 24% como regular este aspecto, además, el 87% de encuestados califican entre bueno y excelente la atención por parte del profesional, mientras que, en el presente estudio, el 66% de los encuestados consideran que los horarios de atención

son convenientes para todos, así mismo, el 83% de los pacientes están totalmente de acuerdo con que los empleados de la clínica son amables y cordiales.

Según Diaz Cárdenas et al. (2021) La atención que reciben los pacientes y brindan las entidades prestadoras de servicios de salud, se relaciona de manera directa con la percepción que tienen los usuarios atendidos, dependiendo de ellos mismos o de las condiciones propias de la institución y el personal a cargo. Condiciones externas que derivan de la atención y la institución como lo son, el trato humanizado, las condiciones físicas y de infraestructura, el tratamiento recibido y la duración del mismo, entre otras, son factores determinantes que influyen directamente en la calidad de la atención que brinda la institución de salud y la percepción del usuario al respecto.

6. CONCLUSIONES

La calidad de la atención en salud siempre va a ir encaminada a la percepción que tienen los pacientes sobre un servicio brindado por una entidad particular, es por ello, que las instituciones siempre deben procurar que sus usuarios se sientan satisfechos y conformes con los servicios ofrecidos y si no es así, buscar alternativas e instaurar planes de mejora que ayuden a mitigar las inconformidades presentadas.

Según el estudio realizado en la clínica DentiStar en el municipio de Mariquita Tolima, se pudo constatar la gran favorabilidad y aceptación que presenta la IPS en el sector, mostrando porcentajes significativos sobre la atención y la calidad de los servicios brindados. DentiStar muestra un alto porcentaje total de favorabilidad, lo que nos indica que los pacientes tienen una percepción positiva de la IPS.

Las encuestas realizadas ponen de manifiesto el gran equipo de trabajo con el que cuenta la IPS, sus cómodas instalaciones hacen sentir amenos a los usuarios y el trato humanizado del personal genera confianza y seguridad en los pacientes.

Este tipo de estudios son de suma importancia, porque muestran las falencias que presentan las instituciones de salud, más por el hecho de tratarse de la calidad de vida de las personas.

7. RECOMENDACIONES

Al analizar los resultados del estudio realizado en la IPS, se evidencia la percepción positiva que tienen los pacientes sobre la clínica; esto, pone de manifiesto la necesidad de seguir trabajando en esos aspectos positivos y así potencializarlos; por otro lado, aspectos como el tiempo en consulta y las instalaciones físicas de la clínica, si bien no muestran valores negativos, hay que seguir reforzándolos.

Cabe añadir también que, un pequeño porcentaje de pacientes realizó observaciones, dentro de las que se destacan la amabilidad y profesionalismo del personal, costos asequibles al público, y a su vez sugieren mejorar aspectos como el buen manejo del tiempo de espera de los pacientes en consulta y las locaciones físicas de la clínica; es de vital importante tomar en cuenta las sugerencias de los pacientes e instaurar planes de mejora para que la calidad del servicio ofertado siga siendo positiva y que los pacientes prefieran la IPS y la recomienden.

REFERENCIAS

Lora Salgado, I., Tirado Amador, L., Montoya Mendoza, J. y Simancas Pallares, M. (2016). Vista de Percepción de Satisfacción y Calidad de Servicios Odontológicos en una Clínica Universitaria de Cartagena, Colombia. *Revistas Científicas*. <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378/1729>

Vargas Rozo, O. B. (2016). La Medición de la Percepción de la Calidad de los Servicios Odontológicos como Herramienta para su Mejoramiento. Aplicación en las Clínicas Odontológicas Integradas de Bogotá. Repositorio Universidad Nacional. <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/56421/tfobgvr2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Yépez Chamorro, M. C., Ricaurte Cepeda, M. y Jurado Fajardo, D. (s. f.). Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-71072018000200097

Montoya Herrera, J. (2021). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en una Institución Prestadora de Servicios Odontológicos de Medellín, 2021. Repositorio Institucional Universidad de Antioquia. https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/24347/1/MontoyaCarolina_2021_CalidadServiciosOdontologicos.pdf

Ministerio de Salud. (s.f.). ABC del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PSA/abce-sistema-obligatorio-garantia-calidad.pdf>

Ministerio de Salud y Protección Social. (2019). Resolución 3100. [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad Nuevo/Resolución%20No.%203100%20de%202019.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad%20Nuevo/Resoluci%20n%20No.%203100%20de%202019.pdf)

Hernández Sampieri, R; Fernández, C. y Baptista, P. (2006) Metodología de investigación.

<https://ebookcentral.proquest.com/lib/biblioiberoamericanasp/reader.action?docID=4721683&ppg=317>

Rodríguez, M. (s.f.). Factores que influyen en la percepción de la calidad de los usuarios externos de una clínica odontológica universitaria. <https://core.ac.uk/download/pdf/228576787.pdf>

Ministerio de Salud. (1993). Resolución número 8430 de 1993. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>

Numpaqué Pacabaque, A. y Rocha Buelvas, A. (2016). Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-00112016000400715&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Valle, A; Manrique, L. y Revilla, D. (2022). La Investigación Descriptiva con Enfoque Cualitativo en Educación. <https://repositorio.pucp.edu.pe/index/handle/123456789/184559>

Díaz Cárdenas, S; Rojano Rodríguez, A; Hernández Álvarez, A; Murcia Galarza, H. y Ardila Torres, A. (2021). Percepción de los pacientes frente a la atención odontológica ofrecida por estudiantes en una universidad pública colombiana. <https://revistas.unimagdalena.edu.co/index.php/duazary/article/view/4073>

Bonilla Castro, E. y Rodríguez Sehk, P. (2013). Más allá del dilema de los métodos. Parte II - Estrategias metodológicas cualitativas. <https://elibro.net/es/ereader/biblioibero/69456?page=72>

Centty, V. D. B. (2006). Manual metodológico para el investigador científico. <https://elibro.net/es/lc/biblioibero/titulos/30128>

Arteaga Díaz, Y; Escobar Montero, J. y Piñeros Guzmán, Y. (2021). Instrumentos de evaluación de calidad y satisfacción del usuario en instituciones prestadoras de servicios de salud a nivel de Latinoamérica, una revisión bibliográfica. <https://repositorio.ibero.edu.co/entities/publication/ddf184c5-1d5a-4b4d-a5b4-ba31be6b865e>

Trujillo Rojas, A; Cardona Barón, J. y Morales Lujan, M. (2020). Percepción de calidad en la atención de los usuarios atendidos en el servicio de urgencias del hospital san Vicente de Paúl de Remedios Antioquia durante el segundo trimestre del año 2020. <https://repositorio.ibero.edu.co/entities/publication/71ad1307-503c-4961-b82b-e4f0036330e0>

Burbano Erazo, M. (2020). Principales causas de insatisfacción en la atención en el servicio de urgencias del Hospital Eduardo Santos del municipio de La Unión del departamento de Nariño. <https://repositorio.ibero.edu.co/entities/publication/e523de59-611d-40c7-a6a8-c9e9195b1715>

Aranguren Ibarra, Z. (2009). Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652009000100009&lang=es

Dho, M. S. (2018). Factores asociados a la utilización de servicios de salud odontológicos. <https://www.scielo.org/article/csc/2018.v23n2/509-518/#>

Vila Sierra, L. A. y Hernández Fuentes, M. T. (2020). Percepción de pacientes con VIH/Sida sobre consulta odontológica en IPS de Santa Marta - Colombia. <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v22n2/2389-7066-reus-22-02-120.pdf>

Gibbs, G. (2012). El análisis de datos cualitativos en investigación cualitativa. <https://elibro.net/es/lc/biblioibero/titulos/51842>

Martin Arevalillo, J. (2012). Problemas resueltos de iniciación al análisis estadístico de datos. <https://elibro.net/es/lc/biblioibero/titulos/48506>

ANEXOS

ANEXO 1 - Carta de solicitud de permiso a gerencia

San Sebastián de Mariquita - Tolima, 01 de marzo de 2023

Dra. Clara Amelia Vélez Zuleta
GERENTE, DENTISTAR IPS EU

De mi consideración:

Yo, EDGAR JULIO PÉREZ CHARRI, identificado con C.C: 1140881559, ante usted respetuosamente me presento y expongo:

Que actualmente estoy cursando la Especialización en Gerencia de la Calidad en Salud en la Corporación Universitaria Iberoamericana de Bogotá D.C, en compañía de mis compañeras de trabajo de grado MONSERRATH TATIANA GARCÉS MOLINA, identificada con C.C: 1065815700 y ANGIE JOHANA BENAVIDEZ HERNÁNDEZ, identificada con C.C: 1085940700, en razón a ello, de manera respetuosa solicitamos a usted, se considere brindarnos la respectiva autorización para llevar a cabo en las instalaciones de la clínica DentiStar en Mariquita Tolima, nuestro Proyecto de Grado, el cual lleva por nombre: "Evaluación de la percepción de la atención odontológica en la clínica DentiStar IPS, en el Municipio de Mariquita - Tolima, durante abril-mayo del año 2023"; en el marco del mismo, se realizarán encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos. Es importante resaltar que, para la recolección de dichos datos, se realizará la firma del respectivo consentimiento informado, aclarando que toda la información recolectada será netamente con fines académicos, para lograr así la consecución de nuestro título como Especialistas en Gerencia de la Calidad en Salud.

Agradeciendo su atención a esta solicitud y expresando de antemano mi gratitud por su colaboración.

Atentamente,


C.C: 1140881559.

Edgar Julio Pérez Charri
C.C: 1140881559

ANEXO 2 - Carta de recibido y aceptación de gerencia

San Sebastián de Mariquita - Tolima, 01 de marzo de 2023

Sr. Edgar Julio Pérez Charri
ODONTÓLOGO, DENTISTAR IPS EU
Y, a quien pueda interesar.

Asunto: autorización para realización de encuestas a usuarios atendidos en la Clínica Odontológica DentiStar IPS EU.

Reciban un cordial saludo,

Yo, CLARA AMELIA VELEZ ZULETA, identificada con C.C: 30343240, en calidad de Representante Legal de la clínica DentiStar IPS EU, y acorde a su solicitud, me permito autorizar la realización de encuestas de satisfacción a los usuarios atendidos en nuestras instalaciones en el marco del Proyecto de Grado titulado "Evaluación de la percepción de la atención odontológica en la clínica DentiStar IPS, en el Municipio de Mariquita - Tolima, durante abril-mayo del año 2023", el cual es realizado por EDGAR JULIO PEREZ CHARRI, identificado con C.C: 1140881559, MONSERRATH TATIANA GARCÉS MOLINA, identificada con C.C: 1065815700 y ANGIE JOHANA BENAVIDEZ HERNÁNDEZ, identificada con C.C: 1085940700, para optar al título de Especialistas en Gerencia de la Calidad en Salud.

Es importante resaltar que, para la recolección de los datos de los usuarios, se realizará la firma del respectivo consentimiento informado, aclarando que toda la información recolectada será netamente con fines académicos.

Agradeciendo su atención, quedo atenta a sus comentarios, así como conocer los resultados obtenidos en este estudio, que nos permitan continuar con nuestro mejoramiento continuo y avance hacia la calidad total.

Atentamente,



CLARA AMELIA VELEZ ZULETA
GERENTE

ANEXO 3 – Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZACIÓN DE ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA

El propósito de este documento es informarle sobre el proyecto de investigación a realizar y solicitarle su consentimiento; de aceptar, los investigadores se quedarán con el documento original firmado por usted y en cualquier momento puede solicitar copia del mismo si así lo desea.

La presente investigación se titula "Evaluación de la percepción de la atención odontológica en la clínica DentiStar IPS, en el Municipio de Mariquita – Tolima, durante abril-mayo del año 2023" y es elaborada por EDGAR JULIO PEREZ CHARRI, identificado con C.C: 1140881559, MONSERRATH TATIANA GARCÉS MOLINA, identificada con C.C: 1065815700 y ANGIE JOHANA BENAVIDEZ HERNÁNDEZ, identificada con C.C: 1085940700, estudiantes del posgrado "Especialización en Gerencia de la Calidad en Salud" de la Corporación Universitaria Iberoamericana de Bogotá D.C.

El propósito de la investigación es conocer la calidad de la atención al usuario en el servicio de odontología, ofrecida a los respectivos pacientes que ingresan a consulta en la IPS DentiStar, en el municipio de Mariquita, Tolima, durante abril-mayo del año 2023, con el fin de conocer la perspectiva e identificar las expectativas de los pacientes con respecto a la calidad en la atención recibida.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta, basada en el modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario, en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido; dicha encuesta le tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera confidencial y con fines netamente académicos, es decir, solo para usos de la investigación en curso, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 8430 de 1993. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de los demás participantes (pacientes) y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos, que hace parte de la socialización del análisis de la investigación. Si desea, podrá escribir al correo juliocharry1295@gmail.com para extenderle el artículo completo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, proceda a firmar dicho documento.

Nombre completo:

C.C:

Correo electrónico:

Firma

ANEXO 4 – Encuesta de Satisfacción al Usuario

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO								
Nombre:				Edad:				
Documento de identidad:				Sexo:				
Ocupación:				Fecha:				
<p>Con el fin de conocer la satisfacción de nuestros usuarios, a continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, basados en el modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido. Por favor responda según considere su opinión respecto a estas con una equis (X) en una escala del 1 al 7 si está de acuerdo o en desacuerdo, donde 1 significa fuertemente en desacuerdo y 7 fuertemente de acuerdo.</p>								
CUESTIONES SOBRE DENTISTAR IPS		Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	La clínica DentiStar cuenta con equipos modernos y de alta tecnología							
2	Las instalaciones físicas de La clínica DentiStar son atractivas y confortables							
3	Los empleados de la clínica tienen buena apariencia personal							
4	La publicidad que maneja DentiStar (volantes, tarjetas, afiches, radio, perifoneo) es atractiva							
5	Cuando el paciente o usuario presenta algún problema la clínica muestra interés en resolverlo							
6	DentiStar presta su servicio de inmediato cuando el paciente lo solicita							
7	La clínica realiza los servicios ofrecidos en el tiempo prometido							
8	Los empleados de la clínica comunican a tiempo al paciente la cancelación del servicio							

9	La clínica DentiStar ofrece a sus usuarios servicios rápidos y sin demora	1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados de la clínica DentiStar están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
11	El comportamiento de los trabajadores de DentiStar genera confianza y seguridad a sus pacientes	1	2	3	4	5	6	7
12	Los empleados de DentiStar son siempre amables y respetuosos	1	2	3	4	5	6	7
13	Los trabajadores de la clínica cuentan con los conocimientos necesarios para responder las inquietudes de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
14	DentiStar ofrece a sus usuarios una atención personalizada y de calidad	1	2	3	4	5	6	7
15	Los horarios de atención al público que maneja la clínica son convenientes para todos	1	2	3	4	5	6	7
16	La clínica DentiStar cuenta con una amplia gama de servicios al público	1	2	3	4	5	6	7

OBSERVACIONES / SUGERENCIAS:

ANEXO 5 - Encuestas Realizadas y Firmadas

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZACIÓN DE ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA

El propósito de este documento es informarle sobre el proyecto de investigación a realizar y solicitarle su consentimiento; de aceptar, los investigadores se quedarán con el documento original firmado por usted y en cualquier momento puede solicitar copia del mismo si así lo desea.

La presente investigación se titula "Evaluación de la percepción de la atención odontológica en la clínica DentiStar IPS, en el Municipio de Mariquita – Tolima, durante abril-mayo del año 2023" y es elaborada por EDGAR JULIO PEREZ CHARRI, identificado con C.C: 1140881559, MONSERRATH TATIANA GARCÉS MOLINA, identificada con C.C: 1065815700 y ANGIE JOHANA BENAVIDEZ HERNÁNDEZ, identificada con C.C: 1085940700, estudiantes del posgrado "Especialización en Gerencia de la Calidad en Salud" de la Corporación Universitaria Iberoamericana de Bogotá D.C.

El propósito de la investigación es conocer la calidad de la atención al usuario en el servicio de odontología, ofrecida a los respectivos pacientes que ingresan a consulta en la IPS DentiStar, en el municipio de Mariquita, Tolima, durante abril-mayo del año 2023, con el fin de conocer la perspectiva e identificar las expectativas de los pacientes con respecto a la calidad en la atención recibida.

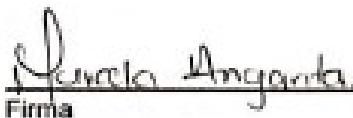
Para ello, se le solicita participar en una encuesta, basada en el modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario, en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido; dicha encuesta le tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera confidencial y con fines netamente académicos, es decir, solo para usos de la investigación en curso, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 8430 de 1993. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de los demás participantes (pacientes) y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos, que hace parte de la socialización del análisis de la investigación. Si desea, podrá escribir al correo juliocharry1295@gmail.com para extenderle el artículo completo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, proceda a firmar dicho documento.

Nombre completo: Claudia Fabricki Argandoña Sivaldo
C.C: 1005 337 297 Correo electrónico: mancebaargandoña2017@gmail.com.


Firma

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Nombre: *Claudia Harcela Argenta Sivaldo*

Edad: *21*

Documento de identidad: *1005777297*

Sexo: *Femenino*

Ocupación: *Vendedora e Impulsadora.*

Fecha: *05 - abril - 23*

Con el fin de conocer la satisfacción de nuestros usuarios, a continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, basados en el modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido. Por favor responda según considere su opinión respecto a estas con una equis (X) en una escala del 1 al 7 si está de acuerdo o en desacuerdo, donde 1 significa fuertemente en desacuerdo y 7 fuertemente de acuerdo.

CUESTIONES SOBRE DENTISTAR IPS		Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo	
		1	2	3	4	5	6	7
1	La clínica DentiStar cuenta con equipos modernos y de alta tecnología							X
2	Las instalaciones físicas de La clínica DentiStar son atractivas y confortables							X
3	Los empleados de la clínica tienen buena apariencia personal							X
4	La publicidad que maneja DentiStar (volantes, tarjetas, afiches, radio, perifoneo) es atractiva						X	7
5	Cuando el paciente o usuario presenta algún problema la clínica muestra interés en resolverlo							X
6	DentiStar presta su servicio de inmediato cuando el paciente lo solicita							X
7	La clínica realiza los servicios ofrecidos en el tiempo prometido							X
8	Los empleados de la clínica comunican a tiempo al paciente la cancelación del servicio							X

9	La clínica DentiStar ofrece a sus usuarios servicios rápidos y sin demora	1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados de la clínica DentiStar están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
11	El comportamiento de los trabajadores de DentiStar genera confianza y seguridad a sus pacientes	1	2	3	4	5	6	7
12	Los empleados de DentiStar son siempre amables y respetuosos	1	2	3	4	5	6	7
13	Los trabajadores de la clínica cuentan con los conocimientos necesarios para responder las inquietudes de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
14	DentiStar ofrece a sus usuarios una atención personalizada y de calidad	1	2	3	4	5	6	7
15	Los horarios de atención al público que maneja la clínica son convenientes para todos	1	2	3	4	5	6	7
16	La clínica DentiStar cuenta con una amplia gama de servicios al público	1	2	3	4	5	6	7

OBSERVACIONES / SUGERENCIAS:

**CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZACIÓN DE ENCUESTA SOBRE
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA**

El propósito de este documento es informarle sobre el proyecto de investigación a realizar y solicitarle su consentimiento; de aceptar, los investigadores se quedarán con el documento original firmado por usted y en cualquier momento puede solicitar copia del mismo si así lo desea.

La presente investigación se titula "Evaluación de la percepción de la atención odontológica en la clínica DentiStar IPS, en el Municipio de Mariquita – Tolima, durante abril-mayo del año 2023" y es elaborada por EDGAR JULIO PEREZ CHARRI, identificado con C.C: 1140881559, MONSERRATH TATIANA GARCÉS MOLINA, identificada con C.C: 1065815700 y ANGIE JOHANA BENAVIDEZ HERNÁNDEZ, identificada con C.C: 1085940700, estudiantes del posgrado "Especialización en Gerencia de la Calidad en Salud" de la Corporación Universitaria Iberoamericana de Bogotá D.C.

El propósito de la investigación es conocer la calidad de la atención al usuario en el servicio de odontología, ofrecida a los respectivos pacientes que ingresan a consulta en la IPS DentiStar, en el municipio de Mariquita, Tolima, durante abril-mayo del año 2023, con el fin de conocer la perspectiva e identificar las expectativas de los pacientes con respecto a la calidad en la atención recibida.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta, basada en el modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario, en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido; dicha encuesta le tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera confidencial y con fines netamente académicos, es decir, solo para usos de la investigación en curso, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 8430 de 1993. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de los demás participantes (pacientes) y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos, que hace parte de la socialización del análisis de la investigación. Si desea, podrá escribir al correo juliocharry1295@gmail.com para extenderle el artículo completo.

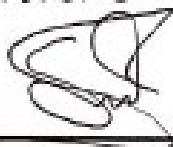
Si está de acuerdo con los puntos anteriores, proceda a firmar dicho documento.

Samuel Belizán

Nombre completo:

C.C: 1024556106

Correo electrónico:



Firma

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Nombre: *Samuel Beltano*

Edad: *28*

Documento de identidad: *1024556106*

Sexo: *M*

Ocupación: *Comerciante*

Fecha: *22/04/2023*

Con el fin de conocer la satisfacción de nuestros usuarios, a continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, basados en el modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido. Por favor responda según considere su opinión respecto a estas con una equis (X) en una escala del 1 al 7 si está de acuerdo o en desacuerdo, donde 1 significa fuertemente en desacuerdo y 7 fuertemente de acuerdo.

	CUESTIONES SOBRE DENTISTAR IPS	Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	
1	La clínica DentiStar cuenta con equipos modernos y de alta tecnología	1	2	3	4	5	6	X
2	Las instalaciones físicas de La clínica DentiStar son atractivas y confortables	1	2	3	4	5	6	X
3	Los empleados de la clínica tienen buena apariencia personal	1	2	3	4	5	6	X
4	La publicidad que maneja DentiStar (volantes, tarjetas, afiches, radio, perifoneo) es atractiva	1	2	3	4	5	6	X
5	Cuando el paciente o usuario presenta algún problema la clínica muestra interés en resolverlo	1	2	3	4	5	6	X
6	DentiStar presta su servicio de inmediato cuando el paciente lo solicita	1	2	3	4	5	6	X
7	La clínica realiza los servicios ofrecidos en el tiempo prometido	1	2	3	4	5	6	X
8	Los empleados de la clínica comunican a tiempo al paciente la cancelación del servicio	1	2	3	4	5	6	X

9	La clínica DentiStar ofrece a sus usuarios servicios rápidos y sin demora	1	2	3	4	5	6	X
10	Los empleados de la clínica DentiStar están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios	1	2	3	4	5	6	X
11	El comportamiento de los trabajadores de DentiStar genera confianza y seguridad a sus pacientes	1	2	3	4	5	6	X
12	Los empleados de DentiStar son siempre amables y respetuosos	1	2	3	4	5	6	X
13	Los trabajadores de la clínica cuentan con los conocimientos necesarios para responder las inquietudes de los usuarios	1	2	3	4	5	6	X
14	DentiStar ofrece a sus usuarios una atención personalizada y de calidad	1	2	3	4	5	6	X
15	Los horarios de atención al público que maneja la clínica son convenientes para todos	1	2	3	4	5	6	X
16	La clínica DentiStar cuenta con una amplia gama de servicios al público	1	2	3	4	5	6	X

OBSERVACIONES / SUGERENCIAS:

TODOS SON MUY ATENTOS Y AMABLES.

UN SERVICIO GENIAL!

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZACIÓN DE ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA

El propósito de este documento es informarle sobre el proyecto de investigación a realizar y solicitarle su consentimiento; de aceptar, los investigadores se quedarán con el documento original firmado por usted y en cualquier momento puede solicitar copia del mismo si así lo desea.

La presente investigación se titula "Evaluación de la percepción de la atención odontológica en la clínica DentiStar IPS, en el Municipio de Mariquita – Tolima, durante abril-mayo del año 2023" y es elaborada por EDGAR JULIO PEREZ CHARRI, identificado con C.C: 1140881559, MONSERRATH TATIANA GARCÉS MOLINA, identificada con C.C: 1065815700 y ANGIE JOHANA BENAVIDEZ HERNÁNDEZ, identificada con C.C: 1085940700, estudiantes del posgrado "Especialización en Gerencia de la Calidad en Salud" de la Corporación Universitaria Iberoamericana de Bogotá D.C.

El propósito de la investigación es conocer la calidad de la atención al usuario en el servicio de odontología, ofrecida a los respectivos pacientes que ingresan a consulta en la IPS DentiStar, en el municipio de Mariquita, Tolima, durante abril-mayo del año 2023, con el fin de conocer la perspectiva e identificar las expectativas de los pacientes con respecto a la calidad en la atención recibida.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta, basada en el modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario, en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido; dicha encuesta le tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera confidencial y con fines netamente académicos, es decir, solo para usos de la investigación en curso, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 8430 de 1993. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de los demás participantes (pacientes) y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos, que hace parte de la socialización del análisis de la investigación. Si desea, podrá escribir al correo juliocharry1295@gmail.com para extenderle el artículo completo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, proceda a firmar dicho documento.

Nombre completo: *Luisa Fernanda Senato Obando*
C.C: 1003553 291 Correo electrónico: *Senato.luisa922@gmail.com*



Firma

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Nombre: *Luisa Sencalo*

Edad: *20 años*

Documento de identidad: *1003556-211*

Sexo: *Femenino*

Ocupación: *Estudiante*

Fecha: *27-04-23*

Con el fin de conocer la satisfacción de nuestros usuarios, a continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, basados en el modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido. Por favor responda según considere su opinión respecto a estas con una equis (X) en una escala del 1 al 7 si está de acuerdo o en desacuerdo, donde 1 significa fuertemente en desacuerdo y 7 fuertemente de acuerdo.

CUESTIONES SOBRE DENTISTAR IPS		Totalmente en desacuerdo			Totalmente de acuerdo			
		1	2	3	4	5	6	7
1	La clínica DentiStar cuenta con equipos modernos y de alta tecnología							X
2	Las instalaciones físicas de La clínica DentiStar son atractivas y confortables							X
3	Los empleados de la clínica tienen buena apariencia personal							X
4	La publicidad que maneja DentiStar (volantes, tarjetas, afiches, radio, perifoneo) es atractiva							X
5	Cuando el paciente o usuario presenta algún problema la clínica muestra interés en resolverlo							X
6	DentiStar presta su servicio de inmediato cuando el paciente lo solicita							X
7	La clínica realiza los servicios ofrecidos en el tiempo prometido							X
8	Los empleados de la clínica comunican a tiempo al paciente la cancelación del servicio							X

9	La clínica DentiStar ofrece a sus usuarios servicios rápidos y sin demora	1	2	3	4	5	6	X
10	Los empleados de la clínica DentiStar están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios	1	2	3	4	5	6	X
11	El comportamiento de los trabajadores de DentiStar genera confianza y seguridad a sus pacientes	1	2	3	4	5	6	X
12	Los empleados de DentiStar son siempre amables y respetuosos	1	2	3	4	5	6	X
13	Los trabajadores de la clínica cuentan con los conocimientos necesarios para responder las inquietudes de los usuarios	1	2	3	4	5	6	X
14	DentiStar ofrece a sus usuarios una atención personalizada y de calidad	1	2	3	4	5	6	X
15	Los horarios de atención al público que maneja la clínica son convenientes para todos	1	2	3	4	5	6	X
16	La clínica DentiStar cuenta con una amplia gama de servicios al público	1	2	3	4	5	6	X

OBSERVACIONES / SUGERENCIAS:

Muy recomendados, me explicaron toda el proceso, fueron muy pacientes y gracias a ello fue buenos resultados.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZACIÓN DE ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA

El propósito de este documento es informarle sobre el proyecto de investigación a realizar y solicitarle su consentimiento; de aceptar, los investigadores se quedarán con el documento original firmado por usted y en cualquier momento puede solicitar copia del mismo si así lo desea.

La presente investigación se titula "Evaluación de la percepción de la atención odontológica en la clínica DentiStar IPS, en el Municipio de Mariquita – Tolima, durante abril-mayo del año 2023" y es elaborada por EDGAR JULIO PEREZ CHARRI, identificado con C.C: 1140881559, MONSERRATH TATIANA GARCÉS MOLINA, identificada con C.C: 1065815700 y ANGIÉ JOHANA BENAVIDEZ HERNÁNDEZ, identificada con C.C: 1085940700, estudiantes del posgrado "Especialización en Gerencia de la Calidad en Salud" de la Corporación Universitaria Iberoamericana de Bogotá D.C.

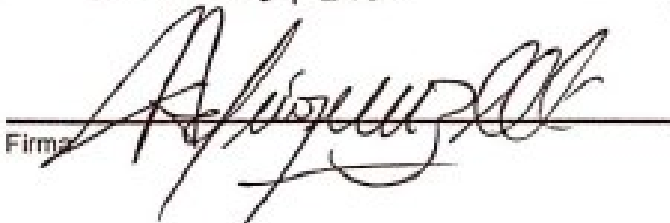
El propósito de la investigación es conocer la calidad de la atención al usuario en el servicio de odontología, ofrecida a los respectivos pacientes que ingresan a consulta en la IPS DentiStar, en el municipio de Mariquita, Tolima, durante abril-mayo del año 2023, con el fin de conocer la perspectiva e identificar las expectativas de los pacientes con respecto a la calidad en la atención recibida.

Para ello, se le solicita participar en una encuesta, basada en el modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario, en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido; dicha encuesta le tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera confidencial y con fines netamente académicos, es decir, solo para usos de la investigación en curso, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 8430 de 1993. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de los demás participantes (pacientes) y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos, que hace parte de la socialización del análisis de la investigación. Si desea, podrá escribir al correo juliocharry1295@gmail.com para extenderle el artículo completo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, proceda a firmar dicho documento.

Nombre completo: Jorge Alberto Rodríguez Murillo
C.C: 1082857103 Correo electrónico: jarodriguezm1234@gmail.com

Firma: _____

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Nombre: *Jorge Rodríguez Muñiz*

Edad: *35*

Documento de identidad: *108187103*

Sexo: *Masculino*

Ocupación: *Ingeniero de Sistemas*

Fecha: *29/abril/27*

Con el fin de conocer la satisfacción de nuestros usuarios, a continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, basados en el modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido. Por favor responda según considere su opinión respecto a estas con una equis (X) en una escala del 1 al 7 si está de acuerdo o en desacuerdo, donde 1 significa fuertemente en desacuerdo y 7 fuertemente de acuerdo.

	CUESTIONES SOBRE DENTISTAR IPS	Totalmente en desacuerdo					Totalmente de acuerdo	
		1	2	3	4	5	6	7
1	La clínica DentiStar cuenta con equipos modernos y de alta tecnología					X	6	7
2	Las instalaciones físicas de La clínica DentiStar son atractivas y confortables			X	4	5	6	7
3	Los empleados de la clínica tienen buena apariencia personal						6	X
4	La publicidad que maneja DentiStar (volantes, tarjetas, afiches, radio, perifoneo) es atractiva						X	7
5	Cuando el paciente o usuario presenta algún problema la clínica muestra interés en resolverlo						6	X
6	DentiStar presta su servicio de inmediato cuando el paciente lo solicita						6	X
7	La clínica realiza los servicios ofrecidos en el tiempo prometido						6	X
8	Los empleados de la clínica comunican a tiempo al paciente la cancelación del servicio						6	X

9	La clínica DentiStar ofrece a sus usuarios servicios rápidos y sin demora	1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados de la clínica DentiStar están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
11	El comportamiento de los trabajadores de DentiStar genera confianza y seguridad a sus pacientes	1	2	3	4	5	6	7
12	Los empleados de DentiStar son siempre amables y respetuosos	1	2	3	4	5	6	7
13	Los trabajadores de la clínica cuentan con los conocimientos necesarios para responder las inquietudes de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
14	DentiStar ofrece a sus usuarios una atención personalizada y de calidad	1	2	3	4	5	6	7
15	Los horarios de atención al público que maneja la clínica son convenientes para todos	1	2	3	4	5	6	7
16	La clínica DentiStar cuenta con una amplia gama de servicios al público	1	2	3	4	5	6	7

OBSERVACIONES / SUGERENCIAS:

Considero que las locaciones no son las más adecuadas para una clínica odontológica, considero pertinente mejorar la infraestructura, así como algunos elementos con los que se realizan los procedimientos.

La calidad del personal es muy adecuada y con gran profesionalismo.

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA REALIZACIÓN DE ENCUESTA SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA

El propósito de este documento es informarle sobre el proyecto de investigación a realizar y solicitarle su consentimiento; de aceptar, los investigadores se quedarán con el documento original firmado por usted y en cualquier momento puede solicitar copia del mismo si así lo desea.

La presente investigación se titula "Evaluación de la percepción de la atención odontológica en la clínica DentiStar IPS, en el Municipio de Mariquita – Tolima, durante abril-mayo del año 2023" y es elaborada por EDGAR JULIO PEREZ CHARRI, identificado con C.C: 1140881559, MONSERRATH TATIANA GARCÉS MOLINA, identificada con C.C: 1065815700 y ANGIE JOHANA BENAVIDEZ HERNÁNDEZ, identificada con C.C: 1085940700, estudiantes del posgrado "Especialización en Gerencia de la Calidad en Salud" de la Corporación Universitaria Iberoamericana de Bogotá D.C.

El propósito de la investigación es conocer la calidad de la atención al usuario en el servicio de odontología, ofrecida a los respectivos pacientes que ingresan a consulta en la IPS DentiStar, en el municipio de Mariquita, Tolima, durante abril-mayo del año 2023, con el fin de conocer la perspectiva e identificar las expectativas de los pacientes con respecto a la calidad en la atención recibida.

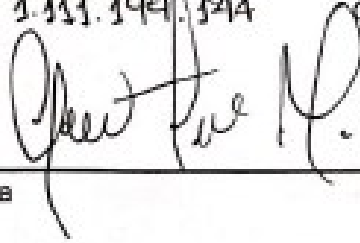
Para ello, se le solicita participar en una encuesta, basada en el modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario, en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido; dicha encuesta le tomará aproximadamente 30 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y usted puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

Su identidad será tratada de manera confidencial y con fines netamente académicos, es decir, solo para usos de la investigación en curso, teniendo en cuenta lo establecido en la Resolución 8430 de 1993. Asimismo, su información será analizada de manera conjunta con la respuesta de los demás participantes (pacientes) y servirá para la elaboración de artículos y presentaciones académicas.

Al concluir la investigación, si usted brinda su correo electrónico, recibirá un resumen con los resultados obtenidos, que hace parte de la socialización del análisis de la investigación. Si desea, podrá escribir al correo juliocharry1295@gmail.com para extenderle el artículo completo.

Si está de acuerdo con los puntos anteriores, proceda a firmar dicho documento.

Nombre completo: Fernando Fernando Maudragón Bonilla
C.C: 1.111.199.144 Correo electrónico: fernando1479@hotmail.com


Firma

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

Nombre: *Gabriel Fernando Mondragón Bonilla.* Edad: *30 años.*
 Documento de identidad: *1.111.199.144* Sexo: *Masculino.*
 Ocupación: *Administrador.* Fecha: *01/Mayo/2023*

Con el fin de conocer la satisfacción de nuestros usuarios, a continuación, se le presenta el siguiente cuestionario, basados en el modelo SERVQUAL, que mide la satisfacción del usuario en aras del mejoramiento de la calidad del servicio ofrecido. Por favor responda según considere su opinión respecto a estas con una equis (X) en una escala del 1 al 7 si está de acuerdo o en desacuerdo, donde 1 significa fuertemente en desacuerdo y 7 fuertemente de acuerdo.

	CUESTIONES SOBRE DENTISTAR IPS	Totalmente en desacuerdo						Totalmente de acuerdo	
		1	2	3	4	5	6	7	
1	La clínica DentiStar cuenta con equipos modernos y de alta tecnología								X
2	Las instalaciones físicas de La clínica DentiStar son atractivas y confortables								X
3	Los empleados de la clínica tienen buena apariencia personal								X
4	La publicidad que maneja DentiStar (volantes, tarjetas, afiches, radio, perifoneo) es atractiva								X
5	Cuando el paciente o usuario presenta algún problema la clínica muestra interés en resolverlo								X
6	DentiStar presta su servicio de inmediato cuando el paciente lo solicita								X
7	La clínica realiza los servicios ofrecidos en el tiempo prometido								X
8	Los empleados de la clínica comunican a tiempo al paciente la cancelación del servicio								X

9	La clínica DentiStar ofrece a sus usuarios servicios rápidos y sin demora	1	2	3	4	5	6	7
10	Los empleados de la clínica DentiStar están siempre dispuestos a ayudar a los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
11	El comportamiento de los trabajadores de DentiStar genera confianza y seguridad a sus pacientes	1	2	3	4	5	6	7
12	Los empleados de DentiStar son siempre amables y respetuosos	1	2	3	4	5	6	7
13	Los trabajadores de la clínica cuentan con los conocimientos necesarios para responder las inquietudes de los usuarios	1	2	3	4	5	6	7
14	DentiStar ofrece a sus usuarios una atención personalizada y de calidad	1	2	3	4	5	6	7
15	Los horarios de atención al público que maneja la clínica son convenientes para todos	1	2	3	4	5	6	7
16	La clínica DentiStar cuenta con una amplia gama de servicios al público	1	2	3	4	5	6	7

OBSERVACIONES / SUGERENCIAS:

Excelente servicio, costos asequibles. La auxiliar es muy bonita.
