



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS DE LOS ESTUDIANTES EN LA ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA A LOS PACIENTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

Autor (es)

Montilla, Felix C.I 25.093.027

Veloz, Kathiusca C.I 26.581.954

Urb. Yuma II, calle N° 3. Municipio San Diego

Teléfono: (0241) 8714240 (master) – Fax: (0241) 8712394



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS DE LOS ESTUDIANTES EN LA ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA A LOS PACIENTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

Proyecto del Trabajo de Grado para optar al título de
Odontólogo

Autor(es):

Montilla E. Felix E. C.I 25.093.027

Veloz A. Kathiusca V. C.I 26.581.954

Tutor(a): Od. Gimenez, Blasmir

San Diego, junio de 2019



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA

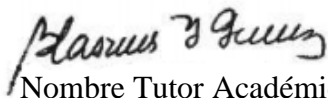


FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

San Diego, 3 de mayo de 2019

ACTA DE REVISIÓN DEL TRABAJO DE GRADO PARA SU PRESENTACIÓN

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Trabajo de Grado titulado **“INFLUENCIA DEL ESTRÉS DE LOS ESTUDIANTES EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA A LOS PACIENTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ”** de los autores VELOZ KATHIUSCA Y MONTILLA FELIX, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.



Nombre Tutor Académico

Blasmir Giménez



Firma

Fecha

03/05/2019



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**INFLUENCIA DEL ESTRÉS DE LOS ESTUDIANTES EN LA ATENCIÓN
ODONTOLÓGICA A LOS PACIENTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA
DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**

ESTUDIANTES

Cédula de Identidad N°

Nombres y apellidos

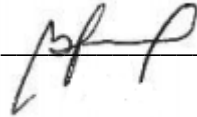
1. 25.093.027

Felix Enrique Montilla Espinoza

2. 26.581.954

Kathiusca Valentina Veloz Albert

Tutor Propuesto: Blasmir Gimenez

Firma: 

Cédula de Identidad N° 11.121.571

COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

Firma

Sello

Fecha



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
 COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

PLANILLA SOLICITUD

DATOS PERSONALES		
Apellidos	Nombres	Cedula De Identidad
Montilla Espinoza	Felix Enrique	25.093.027
Dirección: Urb. El Manantial, Naguanagua, Edo. Carabobo		Teléfono: 0414-0341347
DATOS ACADÉMICOS		
Escuela Odontología	Índice Académico	15.99
DATOS DEL PROYECTO DE GRADO		
Autor		
Nombre	Felix Montilla	Teléfono: 0414-0341347
Título Del Trabajo: Influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez.		
Breve Explicación: Determinar la influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez en el período de marzo a abril 2019.		
Lugar Donde Se Desarrollara El Proyecto: Universidad José Antonio Páez.		
Tiempo De Desarrollo: 8 meses.		
Tutor Académico Propuesto: Blasmir Gimenez.		

APROBADO: _____ **NO APROBADO:** _____

COMITÉ DE EVALUACIÓN, COORDINACIÓN DE PASANTIAS Y TRABAJO DE GRADO

_____	_____	_____
NOMBRE	FIRMA	FECHA
_____	_____	_____
NOMBRE	FIRMA	FECHA

DIRECCION DE LA ESCUELA: _____



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
 COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

PLANILLA SOLICITUD

DATOS PERSONALES		
Apellidos	Nombres	Cedula De Identidad
Veloz Albert	Kathiusca Valentina	26.581.954
Direccion: Urb. Eutimio Rivas Valencia Edo. Carabobo		Teléfono: 0412- 4866716
DATOS ACADÉMICOS		
Escuela Odontología	Indice Académico	17.09
DATOS DEL PROYECTO DE GRADO		
Autor		
Nombre	Kathiusca Veloz	Teléfono: 0412- 4866716
Título Del Trabajo: Influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez.		
Breve Explicacion: Determinar la influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez en el período de marzo a abril 2019.		
Lugar Donde Se Desarrollara El Proyecto: Universidad José Antonio Páez.		
Tiempo De Desarrollo: 8 meses.		
Tutor Académico Propuesto: Blasmir Gimenez.		

APROBADO: _____ **NO APROBADO:** _____
COMITÉ DE EVALUACIÓN, COORDINACIÓN DE PASANTIAS Y TRABAJO DE GRADO

NOMBRE	FIRMA	FECHA

DIRECCION DE LA ESCUELA: _____



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Mediante la presente hago constar que he leído el Proyecto de Trabajo de Grado, elaborado por el(a), los ciudadano(a) Montilla Felix y Veloz Kathiusca, titular de la cédula de identidad N°25.093.027 y 26.581.954, para optar al grado académico de Odontólogo, cuyo título es “Influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez”, adscrito a la línea de investigación: Odontología clínica de Atención integral al adulto, y declaro que acepto la tutoría del mencionado Proyecto de Trabajo de Grado durante su etapa de desarrollo hasta su presentación y evaluación por el jurado evaluador que se designe; según las condiciones del Reglamento de Estudios de la Universidad José Antonio Páez.

En San Diego, a los 3 días del mes de mayo del año dos mil diecinueve.

(Firma autógrafa)

Nombres y apellidos

Blasmir Gimenez

N° de la Cédula de Identidad

11.121.571



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Blasmir Gimenez, portador (a) de la Cedula de Identidad N° 11.121.571, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) Felix Montilla, portador(a) de la Cedula de Identidad N° 25.093.027, titulado Influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez, presentado como requisito parcial para optar al título de Odontólogo, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los 3 días del mes de mayo del año dos mil diecinueve.

(firma autógrafa)

Blasmir Giménez

C.I. 11.121.571



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Blasmir Gimenez, portador (a) de la Cedula de Identidad N° 11.121.571, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) Kathiusca Veloz, portador(a) de la Cedula de Identidad N° 26.581.954, titulado Influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez, presentado como requisito parcial para optar al título de Odontólogo, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los ___ días del mes de ___ del año dos mil diecinueve.

(firma autógrafa)

Blasmir Giménez

C.I. 11.121.571



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

ACTA DE APROBACION DEL TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la evaluación del trabajo de grado titulado “Influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez”, realizado por Felix Enrique Montilla Espinoza C.I 25.093.027. Cursante de la carrera ODONTOLOGIA, hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación.

Jurado

Nombre:

C.I.:

Jurado

Nombre:

C.I.:

Tutor Académico (Coordinador)

Nombre:

C.I.:

Fecha: _____



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



ACTA DE APROBACION DEL TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la evaluación del trabajo de grado titulado “Influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez”, realizado por Kathiusca Valentina Veloz Albert C.I 26.581.954. Cursante de la carrera ODONTOLOGIA, hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su aprobación.

Jurado

Nombre:

C.I.:

Jurado

Nombre:

C.I.:

Tutor Académico (Coordinador)

Nombre:

C.I.:

Fecha: _____

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado primeramente a Dios, por permitirnos estar en el último escalón para alcanzar esta meta tan anhelada en nuestras vidas, y estar juntos de principio a fin.

A nuestros padres, Rossmín Albert y Humberto Veloz; Zuleima Espinoza y Félix Montilla, que han sido los pilares en nuestra formación, y que día a día nos han brindado el apoyo necesario para seguir adelante en este largo camino.

A nuestros hermanos, Rossmán De Sousa y Zulimar Montilla, que desde la distancia nos acompañan en cada momento.

A la familia que nos regaló la universidad, Thaili González, Charlotte Rodríguez, Karen Pérez, Paola Maestre, Katherine Díaz, Andreina Paz Castillo, Brenda Meza, Isaías Estupiñan, Cristian Hernandez y Luis Traboulsi.

Así como también a cada una de las personas que nos ayudaron de una u otra manera en el cumplimiento de este gran sueño.

RECONOCIMIENTO

Primeramente le agradecemos a Dios por darnos la vida y por brindarnos la voluntad y la convicción necesaria para levantarnos con más fuerza en los momentos difíciles.

Agradecemos a nuestros padres, los cuales siempre han estado presentes, por enseñarnos las bases, los principios, valores, por brindarnos todas las herramientas necesarias para alcanzar este logro y sobre todo por orientarnos hacia el camino correcto.

A nuestros familiares y amigos, por su apoyo y su ayuda en los momentos necesarios durante nuestra carrera.

A la Universidad José Antonio Páez, por ser nuestra alma máter, el lugar donde se hizo realidad nuestro sueño.

Al Dr. Rodrigo Pino por buscar siempre la mejora en nuestra escuela de Odontología, trabajar día a día incansablemente para cada uno de sus estudiantes, y por su gran apoyo.

A todos y a cada uno de nuestros profesores que nos brindaron sus conocimientos, y aportaron cada granito necesario para formarnos como los profesionales que hoy día somos; por compartirnos además sus experiencias de vida, en especial agradecemos a aquellos que nos enseñaron más allá de la Odontología, la ética y los valores que hoy día nos caracterizan al atender a cada uno de nuestros pacientes.

A nuestras tutoras Od. Bianca López y Od. Blasmir Giménez, por ser nuestras guías en la realización de este trabajo, y por toda la ayuda brindada hacia nosotros.

A todos, infinitas gracias.

INDICE GENERAL

CONTENIDO	pp.
DEDICATORIA	xii
AGRADECIMIENTO	xiii
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE GRAFICOS	xvi
RESUMEN INFORMATIVO	xvii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO	
I EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema.....	2
Formulación del Problema.....	6
Objetivos de la Investigación.....	7
Objetivo General.....	7
Objetivos Específicos.....	7
Justificación de la Investigación.....	8
Alcance y limitaciones.....	9
II MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación.....	10
Bases Teóricas.....	16
Marco legal.....	24
Definición de términos básicos.....	26
III MARCO METODOLÓGICO	
Diseño de Investigación.....	29
Tipo de Investigación.....	30
Población y Muestra.....	31
Técnicas de Recolección de Datos.....	33
IV ANALISIS DE RESULTADOS	
Presentación de Resultados.....	36
Interpretación de Resultados.....	36
V CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
Conclusiones.....	49
Recomendaciones.....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS	56

LISTA DE TABLAS

CONTENIDO

Tablas		pp.
1	Población de estudiantes del 6to semestre.....	32
2	Población de pacientes del 6to semestre.....	32
3	Carga de trabajo.....	36
4	Práctica preclínica y clínica.....	37
5	Tratamiento de pacientes	38
6	Facultad y administración.....	39
7	Relaciones interpersonales	40
8	Otras.....	41
9	Trato personal	42
10	Eficacia	43
11	Información	44
12	Accesibilidad y oportunidad.....	45
13	Seguridad y privacidad	46
14	Instalaciones, equipos y materiales	47
15	Atención general.....	48

LISTA DE GRÁFICOS
CONTENIDO

Gráficos		pp.
1	Carga de trabajo.....	36
2	Práctica preclínica y clínica.....	37
3	Tratamiento de pacientes	38
4	Facultad y administración.....	39
5	Relaciones interpersonales	40
6	Otras.....	41
7	Trato personal	42
8	Eficacia	43
9	Información	44
10	Accesibilidad y oportunidad.....	45
11	Seguridad y privacidad	46
12	Instalaciones, equipos y materiales	47
13	Atención general.....	48



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

INFLUENCIA DEL ESTRÉS DE LOS ESTUDIANTES EN LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA A LOS PACIENTES DE LA ESCUELA DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

Autor (a): Felix Enrique Montilla Espinoza C.I
25.093.027

Autor (a): Kathiusca Valentina Veloz Albert C.I 26.581.954

Tutor: Blasmir Giménez

Fecha: Junio de 2019

RESUMEN INFORMATIVO

El objetivo de la presente investigación se basa en determinar la influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez en el período de 2019-1, teniendo como teoría base el estrés y la fisiología, a través de la cual al basarse en los resultados obtenidos al culminarla, se motivará a los estudiantes a buscar técnicas de relajación que puedan aplicar para reducir el nivel de estrés que presenten, y por ende brindarle un mejor servicio a los pacientes atendidos. Este proyecto está basado en una investigación de campo, descriptiva, cuantitativa, no experimental. La población a investigar fueron los estudiantes del 6to semestre y sus respectivos pacientes de las diferentes clínicas cursadas, a los que se aplicó como técnica de recolección de datos una encuesta y como instrumento; un cuestionario de estrés en el ambiente dental a los estudiantes y un cuestionario de nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología. Referente al análisis de datos, se emplearon técnicas estadísticas inferencial para descifrar lo que revelan los datos recogidos. Resultados: Una muestra de 44 estudiantes respondió el cuestionario, se identificó que existen niveles de estrés desde bajos a altos en los mismos dependiendo de la dimensión, así como una muestra de 88 pacientes, que en su mayoría señalaron total satisfacción en la atención, por eso se concluye que la influencia del estrés de los estudiantes no afecta negativamente en la atención odontológica.

Descriptores: Estrés, estudiantes, atención odontológica, pacientes.



BOLIVARIAN REPUBLIC OF VENEZUELA
UNIVERSITY JOSÉ ANTONIO PÁEZ
FACULTY OF HEALTH SCIENCES
DENTISTRY SCHOOL



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

INFLUENCE OF STUDENT STRESS IN DENTAL ATTENTION TO PATIENTS OF THE DENTISTRY SCHOOL OF JOSÉ ANTONIO PÁEZ UNIVERSITY

Author: Felix Enrique Montilla Espinoza C.I 25.093.027

Author: Kathiusca Valentina Veloz Albert C.I 26.581.954

Tutor: Blasmir Giménez

Date: June 2019

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the influence of student stress in dental care to patients of the School of Dentistry of the José Antonio Páez University in the period of 2019-1, having as a basic theory stress and physiology, through which based on the results obtained at the end, will motivate students to seek relaxation techniques that can be applied to reduce the level of stress they present, and therefore provide a better service to patients served. This project is based on a field research, descriptive, quantitative, not experimental. The population to be investigated were the students of the 6th semester and their respective patients from the different clinics studied, to whom a survey was applied as a data collection technique and as an instrument; a questionnaire of stress in the dental environment to the students and a questionnaire of level of patient satisfaction in the dentistry service. Regarding data analysis, inferential statistical techniques were used to decipher what the collected data reveal. Results: A sample of 44 students answered the questionnaire, it was identified that there are levels of stress from low to high in them depending on the dimension, as well as a sample of 88 patients, who mostly indicated total satisfaction in the care, for this concludes that the influence of student stress does not negatively affect dental care.

Descriptors: Stress, students, dental care, patients.

INTRODUCCIÓN

Visto al incremento de pacientes que deben ser tratados por los alumnos de 6to semestre de la Universidad José Antonio Páez en la consulta odontológica, en las diferentes clínicas como lo son la clínica integral II, clínica del niño y del adolescente I, cirugía II, y clínica de rehabilitación protésica I, y el aumento de los niveles de estrés que pueda implicar esto a los estudiantes de dicho semestre, la presente investigación se realiza con el objetivo de describir la influencia negativa o positiva que pueda tener el estrés en la atención brindada a los pacientes; tomando en cuenta las diferentes situaciones y condiciones a las cuales el alumno es sometido, el tiempo limitado y las características psicológicas que pueda inducir a este estado patológico como lo es el estrés mantenido en un determinado tiempo, es decir, el estrés crónico.

Considerando que el estrés se conoce como un estado al cual las personas son sometidas a diario, es de importancia conocer su influencia en los tratamientos odontológicos brindados al público en dicha institución, así como también el nivel de satisfacción de los mismos, además de los efectos sobre el estudiante. El uso de la palabra estrés se ha popularizado en la sociedad, incluso es usada sin saber realmente cuál es su significado, ni los métodos para controlarlo, es por ello, que la educación sobre este tema deber ser fundamental para todo aquel que ejerza en el ámbito de la salud.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del problema

Desde tiempos pasados, los seres vivos se han encontrado ante situaciones amenazantes donde emiten respuestas fisiológicas comprometiendo a la mayoría de los sistemas del organismo, con el fin de sobrevivir, sin embargo, los seres humanos también cuentan con el mismo sistema de defensa, que le ha permitido su constante evolución en el tiempo, pero no fue a partir del siglo XX cuando se dio a conocer por el investigador Hans Selye en el año 1936 lo que implicaba un estado de estrés en el individuo, un síndrome de adaptación general, el cual lo definió como “un síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas, no específicas del organismo, a distintos agentes nocivos de naturaleza física o química presentes en el medio ambiente”¹.

El autor previamente citado indicó que en dicho síndrome el ser humano experimenta tres fases, siendo la primera una fase de alarma que se activa con un estímulo, dándole la primera señal al organismo para prepararse, desarrollando cambios a nivel físico y psíquico, ésta permite reconocer el grado de estrés necesario para enfrentar una determinada situación; seguido a la inevitable segunda fase que implica la resistencia que tiene el organismo ante el factor estresor, si el individuo se adapta a la misma no tendrá

consecuencias; si por lo contrario no logra dicha adaptación, entrará en una tercera fase de agotamiento la cual puede ser crónica y ocasionar grandes daños al conjunto de sistemas².

Las investigaciones han confirmado la existencia de dos tipos de estrés, el primero es un estrés bueno, también conocido como “eustrés”, donde el ser humano lo utiliza como método de supervivencia o de activación, necesario para la ejecución de múltiples actividades, brindando mayor energía, concentración y resistencia para el cumplimiento del mismo. El segundo, es un estrés malo, también conocido como “distrés” siendo el nocivo para la salud, con grandes cambios negativos a nivel cerebral, como la atrofia de las neuronas existentes en el hipocampo, y la pérdida de la función de la amígdala, por la segregación de hormonas suprarrenales³.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define al fenómeno del estrés como las reacciones fisiológicas que en su conjunto preparan al organismo para la acción. Considerado desde este punto de vista, el estrés sería una alarma, un estímulo que conduce a la acción, una respuesta necesaria para la supervivencia, respuesta que puede ser coherente con las demandas del entorno, o bien, insuficientes o exageradas⁴.

Existen diversos factores por los cuales se produce el estrés, que proceden de ámbitos constituyentes de la vida de todo ser humano como el ámbito físico, mental, social y espiritual, los efectos de no saber reaccionar ante los mismos producen un desequilibrio tanto físico como mental. Las causas más comunes por las cuales se produce el estrés son sobrecarga de trabajo, falta de satisfacción laboral, relaciones personales, factores económicos, ruido, malas posturas, temperaturas extremas, entre otras.

La necesidad de realizar muchas actividades a lo largo de un día, hace que las personas se vean obligadas a hacerlas con mucha rapidez y tensión, y por ende no disfrutarlas, terminando con una salud física y mental deteriorada, así como relaciones sociales poco afectivas.

Un individuo sometido a un estrés crónico, tendrá como posibles consecuencias psíquicas un deterioro cognitivo, dificultad para concentrarse, ansiedad y/o depresión, dificultad para tomar decisiones, insomnio, trastornos sexuales y de tipo afectivo por el deterioro progresivo de sus relaciones personales, tanto familiares como de amistades o pareja, aumentando el riesgo de conductas perjudiciales para la salud como el tabaquismo, el alcoholismo o el consumo de drogas. Así como también consecuencias físicas como alteraciones cardiovasculares, dermatológicas, digestivas, sexuales, del sistema inmune, endocrino y muscular, desórdenes alimenticios como la obesidad, la anorexia o la bulimia, entre otras⁵.

El estudiante universitario no está exento del estrés, debido a que se encuentra constantemente sometido a una rutina impredecible, llena de constantes evaluaciones, tanto teóricas como prácticas, que requieren de mucha dedicación. Las consecuencias del estrés académico pueden manifestarse a corto, medio o largo plazo dependiendo de la resistencia al estrés de cada individuo, de la intensidad de los estímulos o situaciones estresantes, así como de la prolongación en el tiempo de dicha situación sin tomar las medidas adecuadas.

En ese mismo sentido, el estrés afecta de manera significativa la forma en la que nos relacionamos con el mundo externo, y sobre todo con las personas que se encuentran menos

distantes, los estudiantes de las ciencias de la salud deben tener una comunicación sana y clara con los pacientes, que le permita diagnosticar y establecer un buen plan de tratamiento, que sólo puede ser posible con los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera sin guiarse de un estado psicológico por el bienestar tanto del operador como del paciente. Sin embargo, el estrés podría desencadenar reacciones impulsivas y de ansiedad a las personas provocando grandes problemas al momento de relacionarse con su entorno.

Las ciencias de la salud no son exactas, esto quiere decir que ante cualquier procedimiento el operador aun siguiendo los protocolos establecidos puede enfrentar una complicación donde mantener la calma es fundamental. Los tratamientos odontológicos requieren de un estado mental tranquilo debido a la complejidad de los mismos, los cuales conllevan procedimientos que deben ser precisos con maniobras exactas necesarias para realizar de manera efectiva la solución al problema que se trata y así poder incrementar el porcentaje de éxito.

El paciente es capaz de percibir todas las emociones emitidas por el operador, pudiendo así ser un factor negativo, que transmita dichas emociones al mismo, comprometiendo el nivel de confianza creado con el paciente y pudiendo marcar al paciente, debido a que un mal trato puede ocasionar un trauma que perdure en el tiempo.

En la actualidad se han desarrollado diversos tipos de test capaces de medir el estrés al cual se enfrentan los individuos, pudiendo así demostrarle al mismo que se encuentra en estado de peligro por estrés excesivo, permitiendo al afectado buscar la ayuda de un especialista o realizar técnicas de relajación y meditación reduciendo el nivel de estrés.

Los estudiantes de Odontología de la Universidad José Antonio Páez están sometidos a un estrés constante, debido a las diversas actividades realizadas diariamente a lo largo de su carrera universitaria, y a los diversos requerimientos clínicos exigidos en un determinado lapso de tiempo, pudiendo así influir este estado fisiológico directamente en la atención odontológica brindada a los diferentes pacientes que acuden a dicha universidad, con diferentes patologías a nivel del sistema estomatognático, en búsqueda de una solución mediante un tratamiento exitoso.

Por otra parte, en las clínicas cursadas como lo son clínica integral II, clínica del niño y del adolescente I, cirugía II, y clínica de rehabilitación protésica I, los alumnos del 6to semestre se enfrentan por primera vez a una gran cantidad de pacientes, así como también a la realización de tratamientos de mayor complejidad para los mismos, pudiendo no tener la suficiente experiencia y generando estrés por miedo al realizar el tratamiento. Como en todo tratamiento odontológico, encontrar el éxito es lo deseado, y necesariamente se debe estar sereno para poder garantizar al paciente una rehabilitación sin recidiva.

Formulación del problema

¿Cómo influye el estrés de los estudiantes en la atención odontológica que le brindan a los pacientes que ven en la Escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez en el período lectivo 2019-1?

Objetivos de la investigación

Objetivo General

Determinar la influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez en el período 2019-1.

Objetivos Específicos

- (a) Detectar el nivel de estrés que presenten los estudiantes del 6to semestre de la escuela de odontología de la UJAP en el período 2019-1.
- (b) Establecer el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos por los estudiantes del 6to semestre de la escuela de odontología de la UJAP en el período 2019-1.
- (c) Describir la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en la escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez por los estudiantes del 6to semestre durante el período 2019-1.
- (d) Analizar la relación del estrés de los estudiantes del 6to semestre con el estrés que perciben los pacientes de la escuela de odontología de la UJAP que son atendidos en el período 2019-1.

Justificación de la investigación

El estrés puede ocasionar graves daños a la salud en general, es por eso que la presente investigación se justifica, porque mediante la realización de la misma se podrá dar a conocer la manera en la que influye este estado fisiológico en altos niveles en los estudiantes del 6to semestre de la escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez en el período 2019-1, así como también de los pacientes que acuden a la misma, la calidad de la atención odontológica brindada por el operador bajo este estado, y la relación que guardan los mismos.

Es conveniente llevar a cabo la presente investigación debido a que se quiere que los estudiantes tengan conocimiento del nivel de estrés que presentan, y la manera en la que puede afectar en el estado de ánimo del paciente al recibir un mal trato, pudiendo no tener éxito en el tratamiento que se está realizando, y marcando una mala experiencia en la vida del paciente.

Ahora bien, por medio de la investigación y los resultados obtenidos al culminarla, se motivará a los estudiantes a buscar técnicas de relajación que puedan aplicar para reducir el nivel de estrés que presentan, y por ende brindarle un mejor servicio a los pacientes atendidos, beneficiando a todas las personas a la cual el alcance de esta investigación envuelva.

Para los autores, el desarrollo de esta investigación también representa una gran utilidad, ya que de igual manera se encuentran expuestos a las mismas situaciones día a día, que en ocasiones puede pasar desapercibido, pudiendo afectar su ejercicio profesional. Así mismo,

la presente investigación podrá representar un aporte teórico para todos aquellos investigadores que deseen afianzar, en el futuro, sus conocimientos en el tema, encontrándose en la línea de investigación de la Odontología clínica de Atención integral al adulto.

Alcance y limitaciones

La presente investigación está basada en un diseño metodológico de campo, el cual tiene como restricción el análisis del estrés en los estudiantes y nivel de satisfacción de pacientes del 6to semestre de la escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez en el período lectivo 2019-1, con el objetivo de describir, interpretar y predecir la ocurrencia del problema, por medio de la realización de test psicológicos que determinen dichos niveles, con encuestas cerradas aplicadas con el fin de recolectar datos de forma directa, organizándolos y aplicando procedimientos estadísticos. Uno de los posibles obstáculos que pudiera presentar la ejecución de la investigación, sería no contar con la colaboración de la población seleccionada.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico abarca antecedentes de la investigación, bases teóricas, sistema de variables, definición de términos básicos, bases legales y sistema de variables, según Varas, las bases teóricas “son el análisis sistemático y sintético de las principales teorías que explican el tema que estás investigando”⁶.

Antecedentes

Se basa en una síntesis de estudios previos realizados por otros autores relacionados con el objeto de estudio de la presente investigación y los supuestos teóricos que los sustentan. En primer lugar, un aporte importante entre los antecedentes se tiene el realizado por Gómez T., Toledo R.⁷ titulado “Influencia del estrés en el rendimiento académico de los estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central Del Ecuador”: El objetivo de la investigación fue determinar la influencia que existe entre el estrés y el rendimiento académico en los estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador.

La muestra consistió en 150 estudiantes con edades de entre 20 y 29 años, con media de 23,3 años y desviación estándar de 1,5 años, con concentración en edades de 23 y más años (69.3%). La mayoría de participantes fueron del sexo femenino (77,3%) versus solo el 22,7% del sexo masculino. Al analizar los resultados del cuestionario, se determinó que el 100% de los encuestados afirmó haber presentado un cuadro de estrés durante el periodo

académico, Se observó una concentración en los niveles de muy bueno (50,7%) y bueno (40,7%), además el 5,3% presentó un rendimiento excelente, el 2,7% un nivel regular y apenas el 0,7% un nivel insuficiente. Se observó una ligera tendencia inversa, a menor nivel de rendimiento académico le corresponden mayores puntuaciones referidas al estrés. No obstante la prueba de Kruskal Wallis no halló diferencias significativas en los puntajes medios de cada dimensión del estrés académico y los niveles de rendimiento ($p > 0,05$).

El mismo guarda relación con la presente investigación, debido a que estudia el estrés y su influencia en los estudiantes de odontología, en dicha investigación confirman que el estrés no fue un factor negativo para el rendimiento académico.

Del mismo modo, otro aporte importante entre los antecedentes se tiene el realizado por Jurado, G.⁸ en la Universidad de las Américas, Quito, titulado “Evaluación del nivel de ruido producido en el centro de atención odontológica UDLA y su influencia sobre los niveles de estrés de alumnos y docentes”: En un ambiente odontológico existen diversos tipos de instrumentos como la turbina, micromotor, succión, entre otros, los cuales producen un ruido intenso, que no solo puede desencadenar patologías auditivas sino que además es un factor generador de estrés.

Objetivo: Evaluar la influencia del ruido producido en el Centro de Atención Odontológica UDLA sobre el estrés de alumnos y docentes. Materiales y métodos: este estudio descriptivo, transversal evaluó mediante el uso de encuestas a 200 participantes, entre alumnos y docentes, que pertenecen al CAO UDLA, con el fin de determinar los niveles de

estrés de los mismos. Además se utilizó un sonómetro digital para medir los niveles de ruido generados.

Resultados: los niveles de ruido que se registraron en el CAO UDLA fueron de 68,45 dB, mientras que los niveles de estrés de alumnos y docentes variaron desde bajo, intermedio hasta extremo. Conclusiones: Los niveles de ruido generados en el Centro de Atención Odontológica UDLA son considerados como nocivos para la salud, y además influyen en los diferentes niveles de estrés de alumnos y docentes.

La investigación previamente citada guarda relación con la presente debido a que estudia un agente estresor en los alumnos producido en el ambiente odontológico, como lo es el ruido del instrumental rotatorio de alta velocidad, y afirma que este agente ocasiona aumento en el nivel de estrés que pudiera interferir en el trato al paciente. Así mismo la metodología aplicada fue de tipo descriptiva, al igual que en la presente investigación.

Así mismo, otro aporte importante entre los antecedentes se tiene el realizado por Díaz, A. (et al)⁹ en la Universidad de Cartagena, facultad de odontología, titulado “Percepción de estrés académico en estudiantes de odontología”: Problema: el estudiante de odontología durante su proceso universitario se ve sometido a múltiples compromisos académicos tales como: horarios extensos, trabajos y evaluaciones, además del desarrollo de habilidades en el área clínica. Todo lo anterior favorece entornos de estrés, donde se pueden ver afectados muchos aspectos que comprometan su calidad de vida y relaciones interpersonales.

Objetivos: Estimar la relación entre los factores estresores asociadas a la labor del estudiante de odontología. Metodología: estudio transversal aplicado a 200 estudiantes de pregrado de la Facultad De Odontología del componente básico y clínico que desearan participar en el estudio.

Los instrumentos de evaluación fueron: el test SISCO y el test psicométrico los cuales se agruparon en un solo cuestionario que permitía explorar las distintas percepciones en cuanto a la temática de estudio. Resultados: la muestra contó con 50% de participación de estudiantes de 1-5 semestre y con un 50% de estudiantes pertenecientes al componente clínico de 6- 10 semestre. Con respecto a los factores estresores se encuentran diferencias entre el componente básico y clínico pero consideran la falta de tiempo como un factor estresor común.

Conclusión: Los factores estresores que generan un mayor impacto negativo en los estudiantes del componente básico encontramos la sobrecarga de trabajos y el poco tiempo que tienen para realizar las actividades, mientras que en el componente clínico los estresores más destacados con calificación de siempre o casi siempre fueron: la falta de tiempo para relajarse y el tiempo reducido entre clínicas, laboratorios y seminarios.

En la investigación previamente citada demuestran agentes estresores principales como la falta de tiempo para relajarse y el reducido tiempo entre evaluaciones, laboratorios, entre otras. Se relaciona con nuestro trabajo ya que identifican las causas de estrés más comunes en estudiantes de odontología.

Otro aporte importante entre los antecedentes se tiene el realizado por Misrachi C. (et al)¹⁰ Universidad de Chile. Santiago, Chile, titulado “Fuentes de estrés percibidas y rendimiento académico de estudiantes de odontología chilenos”: Objetivo. Evaluar la influencia de distintas fuentes de estrés en el rendimiento académico de estudiantes de odontología de la Universidad de Chile. Sujetos y métodos. Se utilizó el cuestionario de estrés en el ambiente dental (DESQ) modificado de 25 preguntas, que se aplicó al 60% de los estudiantes de cada año. Se compararon distintas fuentes de estrés percibidas entre los cursos. La prueba r de Pearson se utilizó para determinar la influencia de las fuentes de estrés en el rendimiento académico.

Resultados. Una muestra de 302 estudiantes respondió el cuestionario. Entre los resultados se identificó que las principales fuentes de estrés en todos los cursos eran las calificaciones y los exámenes, el miedo a fallar en un curso o un año y la falta de tiempo para relajarse. Un factor de estrés importante para los cursos superiores fue la atmósfera negativa creada por los supervisores clínicos. La carga de trabajo presentó una correlación negativa con el rendimiento académico, mientras que la práctica preclínica y clínica mostraron una correlación positiva.

Conclusiones. El cuarto año parece ser el más estresante. El contacto temprano con los pacientes y una mejor planificación curricular y administración deben ponerse en práctica para evitar el aumento del estrés de la formación clínica.

La investigación previamente citada está relacionada debido a que hace mención a las causas más frecuentes de estrés en los estudiantes de odontología y su relación con el

rendimiento académico y clínico, identifican y solucionan los agentes estresores que bajan la calidad académica y según la investigación obtuvieron respuesta positiva en el ambiente clínico.

En el mismo orden de ideas, otro aporte importante entre los antecedentes se tiene el realizado por Díaz S. (et al)¹¹ titulado “Estrés académico y funcionalidad familiar en estudiantes de odontología”: Objetivo: Asociar estrés académico y funcionalidad familiar en estudiantes de odontología.

Metodología: Estudio de corte transversal en una muestra probabilística de 251 estudiantes de odontología de una universidad pública de Cartagena de Indias (Colombia). Se midieron características sociodemográficas, estrés académico (escala SISCO) y funcionalidad familiar (APGAR familiar). Se estimó ocurrencia (prevalencias), asociación entre variables (odd ratios) y análisis multivariable (regresión logística nominal).

Resultados: El estrés académico se presentó en 87,3 % de los estudiantes; la situación más estresante en el entorno académico fue la evaluación docente; la disfuncionalidad familiar se comportó como un factor asociado para el estrés académico (OR=2,32). En el análisis de regresión logística, el modelo que mejor que explica el estrés académico estuvo conformado por los siguientes factores: la participación familiar, sexo y ciclo académico cursado ($p= 0,0001$; $X^2= 22,9$).

Conclusiones: La disfuncionalidad familiar puede agravar las situaciones de estrés académico en estudiantes de odontología e influir en su rendimiento académico, lo que

ameritaría la necesidad de una atención permanente a la relación entre el entorno familiar y la universidad en aras del desarrollo integral de los universitarios.

La investigación previamente citada se relaciona con la presente investigación debido a que en ésta se estudia la influencia del estrés en estudiantes de odontología, afectando negativamente el rendimiento académico, siendo esto una causa de fracaso en los tratamientos odontológicos.

Bases teóricas

Las bases teóricas según Bavaresco, A.¹², tienen que ver con las teorías que brindan al investigador el apoyo inicial dentro del conocimiento del objeto de estudio, es decir, cada problema posee algún referente teórico, lo que indica, que el investigador no puede hacer abstracción por el desconocimiento, salvo que sus estudios se soporten en investigaciones puras o bien exploratorias.

Estrés

El estrés es “una respuesta biológica inespecífica, estereotipada y siempre igual, al factor estresante mediante cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico”. Selye, H. (1936). Las investigaciones realizadas por Hans Selye dieron lugar al llamado síndrome general de adaptación. Ante una situación de amenaza para su equilibrio, el organismo emite una respuesta con el fin de intentar adaptarse. Selye define este fenómeno como el conjunto de reacciones fisiológicas desencadenadas por cualquier exigencia ejercida sobre el organismo, por la incidencia de cualquier agente nocivo llamado estresor¹³.

El estrés, se define por La Real Academia Española como una “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves”¹⁴.

Fisiología del estrés

Una respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo, ambos sistemas producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que, transportadas a través de la sangre, excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos³.

En ese mismo sentido, el eje hipofisopararrenal (HSP) está compuesto por el hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro que actúa de enlace entre el sistema endocrino y el sistema nervioso, la hipófisis, una glándula situada asimismo en la base del cerebro, y las glándulas suprarrenales, que se encuentran sobre el polo superior de cada uno de los riñones y que están compuestas por la corteza y la médula³.

Así mismo, se activa tanto con las agresiones físicas como con las psíquicas y, al activarse, el hipotálamo segrega la hormona CRF (factor liberador de corticotropina), que actúa sobre la hipófisis y provoca la secreción de la hormona adenocorticotropa (ACTH). Esta secreción incide sobre la corteza de las glándulas suprarrenales, dando lugar a la producción de corticoides que pasan al torrente circulatorio y producen múltiple incidencia

orgánica, como se verá más adelante. Los corticoides que se liberan debido a la ACTH son:³

- (a) **Los glucocorticoides:** El más importante es el cortisol que facilita la excreción de agua y el mantenimiento de la presión arterial; afecta a los procesos infecciosos y produce una degradación de las proteínas intracelulares. Tiene, asimismo, una acción hiperglucemiante y se produce un aumento de calcio y de fosfatos liberados por los riñones, y de lípidos.
- (b) **Los andrógenos:** Éstos son las hormonas que se encargan de la estimulación del desarrollo de las características secundarias masculinas, así como también estimulan el aumento tanto de la fuerza como de la masa muscular.

Por otra parte, el sistema nervioso vegetativo (SNV) es el conjunto de estructuras nerviosas que se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos y controla algunas de sus funciones de manera involuntaria e inconsciente. La activación simpática supone la secreción de catecolaminas, que son:³

- (a) **La adrenalina:** Segregada por parte de la médula suprarrenal, especialmente en casos de estrés psíquico y de ansiedad.
- (b) **La noradrenalina:** Segregada por las terminaciones nerviosas simpáticas, aumentando su concentración principalmente en el estrés de tipo físico, en situaciones de alto riesgo o de agresividad.

Así pues, las hormonas mencionadas anteriormente, son las que se encargan de poner el cuerpo humano, en estado de alerta preparándolo para luchar o huir. Éstas son las que permiten enlazar el fenómeno del estrés con los fenómenos psicofisiológicos de la emoción³.

Fases del estrés: Síndrome General de Adaptación (SGA)

(a) Fase de alarma: Ante la aparición de un peligro o estresor se produce una reacción de alarma durante la que baja la resistencia por debajo de lo normal, en esta fase se secreta la adrenalina, cuyo objetivo es suministrar la energía en caso de urgencia. Es muy importante resaltar que todos los procesos que se producen son reacciones encaminadas a preparar el organismo para la acción de afrontar una tarea o esfuerzo (coping)³.

Esta primera fase supone la activación del eje hipofisopararrenal; existe una reacción instantánea y automática que se compone de una serie de síntomas siempre iguales, aunque de mayor a menor intensidad, produciéndose una movilización de las defensas del organismo, aumenta la frecuencia cardiaca, vasodilatación, se contrae el bazo, liberándose gran cantidad de glóbulos rojos, se produce una redistribución de la sangre, que abandona los puntos menos importantes, como es la piel (aparición de palidez) y las vísceras intestinales, para acudir a músculos, cerebro y corazón, que son las zonas de acción, aumenta la capacidad respiratoria, se produce una dilatación de las pupilas, aumenta la coagulación de la sangre, aumenta el número de linfocitos³.

(b) Fase de resistencia o adaptación: Se activa solamente si el estrés se mantiene, en esta fase se secreta el cortisol, su papel, es esta vez, el de mantener constante el nivel de glucosa sanguínea para nutrir los músculos, el corazón, el cerebro. En ella el organismo intenta superar, adaptarse o afrontar la presencia de los factores que percibe como una amenaza o del agente nocivo, en esta se normalizan los niveles de corticoesteroides, tiene lugar una desaparición de la sintomatología³.

(c) Fase de agotamiento o relajamiento: Ocurre cuando la agresión se repite con frecuencia o es de larga duración, y cuando los recursos de la persona para conseguir un nivel de adaptación no son suficientes; se entra en la fase de agotamiento que se acompaña de una alteración hormonal crónica (con consecuencias orgánicas y psiquiátricas). Si la situación persiste todavía más, es posible que el organismo se encuentre desbordado, inclusive agotado. Poco a poco las hormonas secretadas son menos eficaces y comienzan a acumularse en la circulación. Dando como resultado un organismo invadido de hormonas que tendrán un impacto negativo sobre la salud³.

Consecuencias biológicas del estrés

La respuesta del organismo es diferente según se esté en una fase de tensión inicial, en la que hay una activación general del organismo y en la que las alteraciones que se producen son fácilmente remisibles, si se suprime o mejora la causa, o en una fase de tensión crónica o estrés prolongado, en la que los síntomas se convierten en permanentes y se desencadena la enfermedad¹⁵.

- (a) Alteraciones cardiovasculares: Hipertensión, enfermedades coronarias, arritmias.
- (b) Alteraciones dermatológicas: Alopecia, dermatitis, urticaria.
- (c) Alteraciones sexuales: Disfunción eréctil, eyaculación precoz, disminución o aumento del apetito sexual, vaginismo.
- (d) Alteraciones musculoesqueléticas: Contracturas musculares, incremento del riesgo de lesiones músculo-tendinosas, dolores crónicos, empeoramiento de determinadas patologías como la artritis, mayor tendencia a sufrir calambres, tics nerviosos.
- (e) Alteraciones digestivas: Diarrea, estreñimiento, úlceras pépticas.
- (f) Alteraciones del sistema inmune: Disminución de la resistencia del organismo frente a agentes patógenos y por tanto mayor propensión a enfermedades infecciosas.
- (g) Alteraciones del sistema endocrino: Hipertiroidismo, hipotiroidismo.

Técnicas preventivas de carácter fisiológico

Así como la reacción del organismo frente al estrés tiene un componente fisiológico, también la fisiología puede ayudar a las personas a afrontar una situación de estrés, de manera que se reduzcan sus efectos negativos sobre la salud. Desde el punto de vista de las condiciones de trabajo, es evidente que la prevención debe ir encaminada a evitar que se den situaciones que puedan provocar estrés; pero a veces, ocurre que estas circunstancias no pueden cambiarse o que una situación no estresante, desde el punto de vista objetivo, es vivida por alguna persona como una agresión.

Es por esto, que cuando se dan esta clase de circunstancias está especialmente indicado el uso de este tipo de técnicas. Mediante la realización de unos determinados ejercicios físicos, estas técnicas enseñan a controlar los efectos fisiológicos del estrés, a fin de disminuir la sintomatología que se percibe como negativa desagradable y que, en consecuencia, crea ansiedad.

En ese mismo sentido, algunas de ellas son de aprendizaje complejo y requieren, a veces, un especialista al menos durante la fase inicial. Las más conocidas y practicadas hoy en día son las técnicas de relajación (Jacobson, Schultz), son las más utilizadas en el mundo occidental, parten del principio de que es imposible estar relajado físicamente y tenso emocionalmente, se basa en la relajación muscular que supone a su vez la relajación del sistema nervioso; técnicas de respiración; meditación y relajación mental. Es importante reseñar que estas técnicas no sirven para evitar o anular el problema sino que enseñan a controlar los efectos fisiológicos del estrés, a contrarrestar la sintomatología orgánica desagradable que nos crea ansiedad; esto se logra mediante unos determinados ejercicios realizados de forma consciente, con la atención concentrada en las reacciones que nos producen³.

Cuestionarios para medir el estrés

Cuestionario de estrés en el ambiente dental (Dental Environment Stress Questionnaire)

El cuestionario consta de preguntas aplicables a las diferentes situaciones que pueden ocasionar estrés en estudiantes en el marco de la educación dental. Las preguntas se

agrupan en las siguientes seis categorías: carga de trabajo, formación preclínica y clínica, el tratamiento del paciente, de la facultad y de la administración, y relaciones interpersonales, entre otros. El cuestionario también incluye datos relativos a años de estudio y edad de los alumnos. Fue aplicado y se midió en una escala tipo Likert¹⁶.

El cuestionario busca identificar los estresores presentes entre los estudiantes de odontología y el nivel de estrés de cada uno de ellos se puntúan: 1 No existe un nivel de estrés, 2 Nivel bajo de estrés, 3 Nivel moderado de estrés, 4 Nivel alto de estrés.

Los ítems del cuestionario de estrés en el ambiente dental, adaptado para la población de estudio son 22 (Ver anexo B)

Cuestionario de nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología

El cuestionario como instrumento para el recojo de información consta de 7 dimensiones de satisfacción para determinar el nivel de satisfacción: 1. Trato personal. 2. Eficacia en la atención. 3. Información recibida. 4. Accesibilidad y oportunidad (tiempo de espera y horarios de atención). 5. Seguridad (confianza) y privacidad. 6. Instalaciones, equipos y materiales. 7. Atención general. La suma de todas las dimensiones de satisfacción da como resultado la satisfacción global del paciente. Ha sido construido en escala tipo Likert, cada ítem, consta con 5 alternativas de posibles respuestas, las cuales están ordenadas en forma creciente con respecto al nivel de aceptación de los pacientes respecto del servicio recibido. La escala de medición considerada es la siguiente: 1 Muy insatisfecho, 2 Insatisfecho, 3 Indiferente, 4 Satisfecho, 5 Muy satisfecho. Adecuadamente divididos en 15 ítems (Ver anexo C).

Fue elaborado por Agudelo et al, en una investigación acerca de la satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución 25 prestadora de servicios de salud “IPS Universitaria” realizado en Medellín Colombia, en el año 2008¹⁷.

Atención odontológica

Se define como el acto que muestra que se está atento al bienestar y cuidado de la salud bucal de una persona, incluyendo todas las ramas odontológicas, desde la atención primaria y preventiva hasta tratamientos complejos que requieran de exámenes de laboratorio y radiológicos con el fin de garantizar la seguridad del procedimiento y evitar un fracaso.

La atención odontológica no se limita a edad, raza o sexo, sólo es limitada por enfermedades metabólicas que impidan progresar con el tratamiento, generalmente los individuos que acuden a la consulta odontológica, manifiestan dolor, principal motivo por el cual el profesional está capacitado para erradicarlo.

Marco legal

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Artículo 83: La salud es un derecho social fundamental, obligación del Estado, que lo garantizará como parte del derecho a la vida. El Estado promoverá y desarrollará políticas orientadas a elevar la calidad de vida, el bienestar colectivo y el acceso a los servicios. Todas las personas tienen derecho a la protección de la salud, así como el deber de participar activamente en su promoción y defensa, y el de cumplir con las medidas sanitarias y de saneamiento que establezca la ley, de conformidad con los tratados y convenios internacionales suscritos y ratificados por la República¹⁸.

El artículo antes mencionado, guarda estrecha relación con la presente investigación debido a que en el mismo destaca el derecho a la salud de cada individuo, y la importancia de proteger la salud, brindando servicios de calidad, que garanticen un buen trato a cada uno de los pacientes atendidos en la facultad de odontología.

Declaración de los derechos humanos

Artículo 3: Todo individuo tiene derecho a la vida, la seguridad y la libertad personal.

Artículo 25: Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez u otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad¹⁹.

Los artículos antes mencionados, destacan la importancia del derecho a la vida como declaración de derechos humanos universales, que deberá ser brindada por los estudiantes que ejerzan la odontología, garantizando salud oral a cada uno de los pacientes atendidos por los mismos.

Ley del ejercicio de la odontología

Artículo 2: Se entiende por ejercicio de la odontología la prestación de servicios encaminados a la prevención, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades, deformaciones y accidentes traumáticos de la boca y de los órganos o regiones anatómicas que la limitan o comprenden. Tales intervenciones constituyen actos propios de los

profesionales legalmente autorizados, quienes podrán delegar en sus auxiliares aquellas intervenciones claramente determinadas en esta Ley su Reglamento²⁰.

Este artículo se relaciona con la presente investigación debido a que define el objetivo del ejercicio de la odontología, de lo que debe ser capaz de realizar un odontólogo, y en este caso el servicio que se debe brindar a los pacientes que sean atendidos en el área de odontología.

Definición de términos básicos

- (a) **Alopecia:** Caída o pérdida patológica del pelo.
- (b) **Arritmia:** Irregularidad y desigualdad en las contracciones del corazón.
- (c) **Artritis:** Inflamación de las articulaciones.
- (d) **Dermatitis:** Inflamación de la piel.
- (e) **Estereotipada:** Que se repiten sin variación.
- (f) **Hiperglucemiante:** Que aumenta la concentración de glucosa en sangre.
- (g) **Hipertiroidismo:** Aumento de función de la glándula tiroidea y trastornos que origina, como taquicardia, temblor, adelgazamiento, excitabilidad, entre otras.
- (h) **Hipotiroidismo:** Hipofunción de la glándula tiroidea y trastornos que origina.
- (i) **Negligencia:** Descuido, falta de cuidado.

- (j) **Psicosomática:** Que afecta a la psique o que implica o da lugar a una acción de la psique sobre el cuerpo o al contrario.
- (k) **Úlcera péptica:** Es una llaga abierta o un área en carne viva en el revestimiento del estómago o el intestino.
- (l) **Urticaria:** Enfermedad eruptiva de la piel, cuyo síntoma más notable es una comezón parecida a la que producen las picaduras de la ortiga.
- (m) **Vaginismo:** Disfunción sexual caracterizada por un espasmo involuntario de la musculatura que rodea la vagina al intentar el coito y que imposibilita la penetración.

Sistema de variables

El tipo de variable de la presente investigación es de tipo cuantitativa, debido a que la magnitud de la propiedad puede ser medida en términos numéricos y de tipo discreta debido a que pueden tomar solo un número finito de valores, y no en fracciones.

Variable independiente: Estrés.

Variable dependiente: Atención odontológica inapropiada.

Variable interviniente: Exceso de trabajo, condiciones de trabajo, reducido tiempo, colaboración del paciente.

Cuadro N° 1: Cuadro de operacionalización de variables

Objetivo General: Determinar la influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez en el período lectivo 2019-1. Ver anexo A.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico; es un procedimiento que sirve para alcanzar de una manera precisa los objetivos de la investigación, en donde se presentan métodos y técnicas para su realización, su objetivo se fundamenta en ubicar en el contexto los procedimientos y herramientas necesarias para el desarrollo del trabajo, además se determina el diseño de la investigación. Balestrini²¹, asegura que es el conjunto de procedimientos lógicos, tecno-operacionales implícitos en todo proceso de investigación, con el objeto de ponerlos de manifiesto y sistematizarlos; a propósito de permitir descubrir y analizar los supuestos del estudio y de reconstruir los datos, a partir de los conceptos teóricos convencionalmente operacionalizados.

Diseño de investigación

Según Arias F., el diseño de la investigación es; “la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado”²². La misma está basada en un diseño de investigación no experimental, según el autor Palella S. y Martins F.²³, define el diseño no experimental es el que se realiza sin manipular en forma deliberada ninguna variable. El investigador no sustituye intencionalmente las variables independientes. Se observan los hechos tal y como se presentan en su contexto real y en un tiempo determinado o no, para luego analizarlos. Por lo tanto en este diseño no se construye una situación específica si no que se observa las que existen.

En este mismo sentido, el fenómeno a observar será el estrés, el cual se analizará para describir el efecto que provoca en las diferentes fases del tratamiento odontológico ofrecido por los estudiantes de 6to semestre de la clínica integral II, clínica del niño y del adolescente I, cirugía II, y clínica de rehabilitación protésica I.

Tipo de investigación

Este proyecto está basado en una investigación de campo, según el método de recolección de datos que se aplicará. Según Palella S. y Martins F.²³, define: “La investigación de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar las variables. Estudia los fenómenos sociales en su ambiente natural. El investigador no manipula variables debido a que esto hace perder el ambiente de naturalidad en el cual se manifiesta”.

El nivel o profundidad de la investigación está diseñado mediante una “investigación descriptiva”, debido a que selecciona una serie de variables de la realidad social, las cuales se quieren investigar y medir, al realizar estas acciones sobre cada variable se logra alcanzar una descripción más exacta y objetiva de la investigación a tratar. Según Tamayo²⁴, esta; “comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos”.

Esta investigación tiene un enfoque cuantitativo, según explica Sampieri, “usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías”²⁵. Esto debido a

que por medio de la misma se cuantificará el número de estudiantes que han sido influenciados por el estrés y ha afectado la atención odontológica a sus pacientes, así como también el estrés de los pacientes que acuden a consulta, y la calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en la escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez.

Población y muestra

La población hace referencia al grupo de personas inmersas en la investigación que cuentan su testimonio de la situación real y que de una manera u otra se ven afectados por la problemática que se estudia, el mismo es válido para el planteamiento de las conclusiones como producto de los resultados obtenidos. Según Tamayo, es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de esta, poseen unas características como la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación²⁴. En el caso de estudio, la población de estudiantes está conformada por un total de 146 personas (ver tabla 1) y la población de pacientes por un total de 292 personas (ver tabla 2).

Tabla N° 1, Población de estudiantes del 6to semestre

Ítem	Población	Cantidad de estudiantes
1	Estudiantes del 6to semestre	146

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Tabla N° 2, Población de pacientes del 6to semestre

Ítem	Población	Cantidad de pacientes
1	Pacientes del 6to semestre	292

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Por otro lado, la muestra según Tamayo; “es el conjunto de operaciones que se realizan para estudiar la distribución de determinados caracteres en la totalidad de una población”²⁴.

La muestra es la cantidad de individuos que serán tomadas para la aplicación de las encuestas, y permitirán llevar a cabo la investigación, la misma corresponderá al 30% de la población de estudiantes, es decir, 44 personas, y el 30% de la población de pacientes, es decir, 88 personas, siguiendo los criterios de inclusión y exclusión que se presentan a continuación.

Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios de inclusión para poder realizar el cuestionario de estrés en el ambiente dental; ser estudiante del 6to semestre de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez, ser cursante del período de febrero a marzo 2019, cursar la clínica integral II, clínica del niño y del adolescente I, cirugía II, y clínica de rehabilitación protésica I, tener asignado pacientes con los requerimientos clínicos.

En ese mismo sentido, los criterios de inclusión para poder realizar el cuestionario utilizado en el estudio de pacientes con estrés por los odontólogos; ser paciente de un estudiante del 6to semestre de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez, ser atendido en el período de 2019-1, atenderse en la clínica integral II, clínica del niño y del

adolescente I, cirugía II, o clínica de rehabilitación protésica I, tener al menos una cita previo a la realización del cuestionario.

Técnica e instrumento de recolección de datos

Una vez definido el diseño de la investigación, es necesario seleccionar las técnicas de recolección necesarias para construir los instrumentos que permitirán obtener los datos de la realidad, factor importante en todos los estudios, porque mediante su aplicación se recaudarán datos con el fin de determinar el objetivo de la investigación.

En ese mismo sentido, las técnicas e instrumentos de recolección de datos se definen por Tamayo, como: “el conjunto organizado de procedimientos que se utilizan durante el proceso de recolección de datos, esto depende del tipo de investigación y el tipo de problema para poder identificar y controlar el objetivo”²⁴.

Determinar la influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez en el período de 2019-1, es el objetivo general de esta investigación y para lograr dicho fin se aplicará como técnica de recolección de datos una encuesta y como instrumento; un cuestionario.

Arias, define encuesta como: “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos de sí mismos, o en relación con un tema en particular”²². La encuesta se realizará de manera escrita mediante un cuestionario de preguntas cerradas en donde se refleje el índice de frecuencia de lo respondido por la totalidad de la muestra, de acuerdo a Tamayo, un cuestionario es; “un instrumento formado por una serie de preguntas

que se contestan por escrito con la finalidad de obtener la información necesaria para la realización de una investigación”²⁴.

Validez y confiabilidad

Para Behar, la validez; “indica la capacidad de la escala para medir las cualidades para las cuales ha sido construida y no otras parecidas”. Con respecto a la confiabilidad el autor plantea que: “se refiere a la consistencia interior de la misma, a su capacidad para discriminar en forma constante entre un valor y otro”²⁶.

En este mismo sentido, según Arias, la validez de un cuestionario; “significa que las preguntas o ítems deben tener una correspondencia directa con los objetivos de la investigación. Es decir, las interrogantes consultarán solo aquello que se pretende conocer o medir”²².

Los cuestionarios a aplicar “Cuestionario de estrés en el ambiente dental (Dental Environment Stress Questionnaire)” y “Cuestionario de escala de satisfacción del paciente”, no requieren validez ni confiabilidad debido a que son estandarizados.

El “Cuestionario de escala de satisfacción del paciente” ha sido validado en Medellín, Colombia, por Agudelo et al (2008)¹⁷. Además, se validó en Perú en una investigación realizada por Vargas (2012) en una clínica odontológica²⁷. Posteriormente el cuestionario ya validado se empleó en un trabajo realizado por Torres y León (2015) el cual buscó medir el nivel de satisfacción de pacientes de un servicio de ortodoncia de dos clínicas en Lima.

Así mismo, para lograr la confiabilidad de dicho cuestionario, se utilizó la prueba estadística Alpha de Cronbach, cuyo resultado fue de 0.827, aplicado a una muestra piloto constituida por 10 personas, lográndose así una confiabilidad excelente.

Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Las técnicas de procesamiento y análisis de datos según Arias, "en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan"²⁸. Como lo son la clasificación, registro, tabulación y codificación si fuere el caso. En lo referente al análisis de datos, se emplearán técnicas estadísticas inferencial para descifrar lo que revelan los datos que serán recogidos. El análisis de los datos permitirá examinar la situación de los estudiantes y pacientes, con la finalidad de dar respuestas a las preguntas planteadas por los investigadores.

Así mismo, la estadística ha sido definida como “una rama de la matemática que se ocupa de la recolección, clasificación e interpretación de datos” (Enciclopedia Barda Educativa). La estadística inferencial para Mason, Lind, y Marchal, se refiere al “conjunto de métodos utilizado para saber algo acerca de una población, basándose en una muestra”²⁹.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

Variable: Estrés

Dimensión: Carga de trabajo

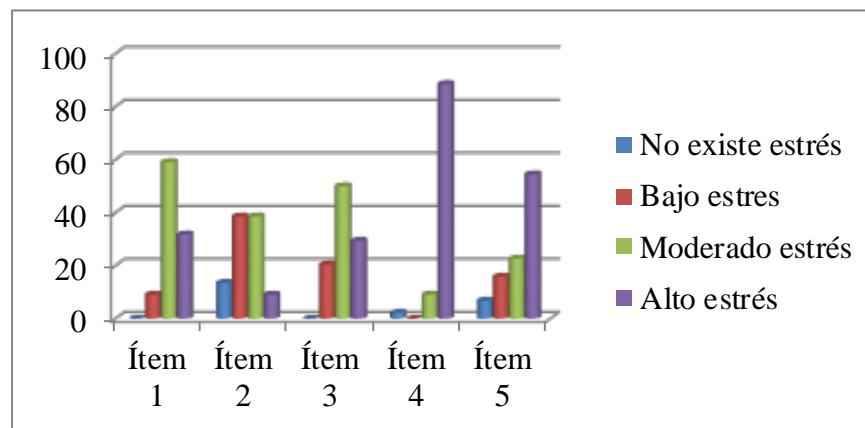
Indicadores: Ítem 1, 2, 3, 4, 5

Tabla N° 3 Carga de trabajo

Descripción	No existe estrés		Bajo estrés		Moderado estrés		Alto estrés	
	f	%	f	%	f	%	f	%
1. Gran número de clases	0	0	4	9.1	26	59.1	14	31.8
2. Dificultades en entender las clases	6	13.6	17	38.6	17	38.6	4	9.1
3. Exámenes y pruebas	0	0	9	20.5	22	50	13	29.5
4. Miedo a fracasar en un curso o año	1	2.3	0	0	4	9.1	39	88.6
5. Pérdida de tiempo de descanso	3	6.8	7	15.9	10	22.7	24	54.5

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Gráfico N° 1 Carga de trabajo



Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Interpretación y discusión

Se evidencian niveles de estrés altos con un 88.6% por el miedo a fracasar en un curso o año, y un 54.5% por falta de tiempo para relajarse. En relación a esto, Misrachi¹⁰, señaló que las más importantes fuentes de estrés percibidas por los estudiantes fueron las siguientes: calificaciones y exámenes, miedo a fallar en un curso o un año, falta de tiempo para relajarse y dificultades en la comprensión de las clases.

Variable: Estrés

Dimensión: Práctica preclínica y clínica

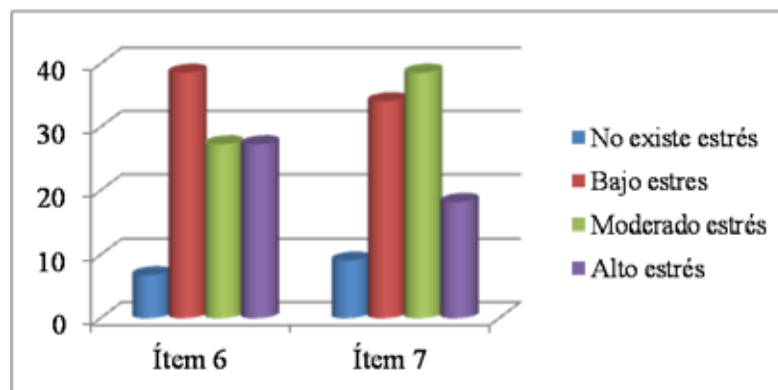
Indicadores: Ítem 6, 7

Tabla N° 4 Práctica preclínica y clínica

Descripción	No existe estrés		Bajo estrés		Moderado estrés		Alto estrés	
	f	%	f	%	f	%	f	%
6. Dificultades en la adquisición de habilidades manuales de precisión	3	6.8	17	38.6	12	27.3	12	27.3
7. Dificultades en el aprendizaje de procedimientos clínicos	4	9.1	15	34.1	17	38.6	8	18.2

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Gráfico N° 2 Práctica preclínica y clínica



Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Interpretación y discusión

Las dificultades en la adquisición de habilidades manuales de precisión genera un bajo índice de estrés, un 38,6% lo evidencia en la presente gráfica, en la dificultad en el aprendizaje de procedimientos clínicos de los estudiantes, se evidencia un 38,6%, quienes afirman tener un estrés moderado debido a esto. Misrachi¹⁰, señaló que durante el proceso de formación preclínica (segundo y tercer año), se agrega una serie de factores de estrés de los mencionados anteriormente.

Variable: Estrés

Dimensión: Tratamiento de pacientes

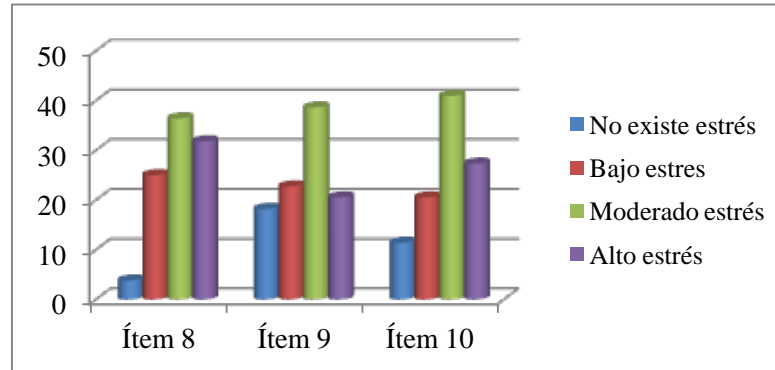
Indicadores: Ítem 8, 9, 10

Tabla N° 5 Tratamiento de pacientes

Descripción	No existe estrés		Bajo estrés		Moderado estrés		Alto estrés	
	f	%	f	%	f	%	f	%
8. Responsabilidades en el cuidado del paciente	3	3.8	11	25	16	36.4	14	31.8
9. Actitud del paciente hacia ti/dentista	8	18.2	10	22.7	17	38.6	9	20.5
10. Miedo de los pacientes a no proporcionar su tratamiento	5	11.4	9	20.5	18	40.9	12	27.3

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Gráfico N° 3 Tratamiento de pacientes



Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Interpretación y discusión

Se evidencia un estrés moderado debido a las responsabilidades en el cuidado del paciente, siendo de mayor relevancia el temor que puedan obtener los pacientes al realizarse el tratamiento correspondiente con un 40,9% de los encuestados. Misrachi¹⁰, señala que en el cuarto y quinto año, el tratamiento de los pacientes llega a ser de las principales fuentes de estrés.

Variable: Estrés

Dimensión: Facultad y administración

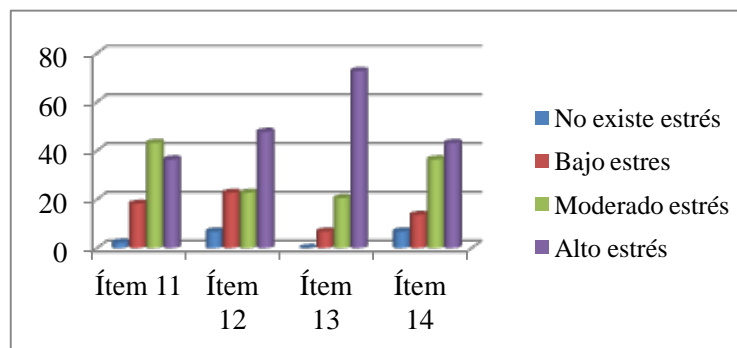
Indicadores: Ítem 11, 12, 13, 14

Tabla N° 6 Facultad y administración

Descripción	No existe estrés		Bajo estrés		Moderado estrés		Alto estrés	
	f	%	f	%	f	%	f	%
11. Atmósfera creada por los supervisores clínicos	1	2.3	8	18.2	19	43.2	16	36.4
12. Ausencia de supervisores clínicos y preclínicos	3	6.8	10	22.7	10	22.7	21	47.7
13. Miedo de que el laboratorio dental demore la entrega de trabajos	0	0	3	6.8	9	20.5	32	72.7
14. Respuesta del personal administrativo y de asistentes dentales	3	6.8	6	13.6	16	36.4	19	43.2

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Gráfico N° 4 Facultad y administración



Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Interpretación y discusión

En la presente gráfica se evidencia que el retraso de la entrega de los laboratorios dentales y la respuesta del personal genera un alto índice de estrés siendo el ítem 13 el más predominante con un 72,7% de los encuestados. Misrachi¹⁰, señala que en el cuarto y quinto año, el trato del personal docente y administrativo llega a ser de las principales fuentes de estrés.

Variable: Estrés

Dimensión: Relaciones interpersonales

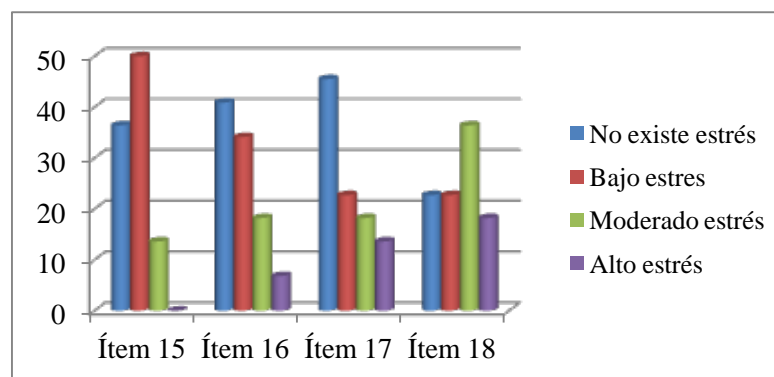
Indicadores: Ítem 15, 16, 17, 18

Tabla N° 7 Relaciones interpersonales

Descripción	No existe estrés		Bajo estrés		Moderado estrés		Alto estrés	
	f	%	f	%	f	%	f	%
15. Relación con compañeros de clases	16	36.4	22	50	6	13.6	0	0
16. Competencia con compañeros de grado	18	40.9	15	34.1	8	18.2	3	6.8
17. Relación con la pareja	20	45.5	10	22.7	8	18.2	6	13.6
18. Relación con los padres	10	22.7	10	22.7	16	36.4	8	18.2

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Gráfico N° 5 Relaciones interpersonales



Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Interpretación y discusión

En la presente gráfica se evidencia con un 50% de los encuestados que la relación de los compañeros de clases genera un bajo estrés. Las relaciones con los padres generan un estrés moderado, confirmado por un 36,4% de los encuestados. Misrachi¹⁰, señala que el rendimiento académico durante el quinto año de estudio tuvo una correlación negativa significativa con la dimensión de ‘relaciones interpersonales’.

Variable: Estrés

Dimensión: Otras

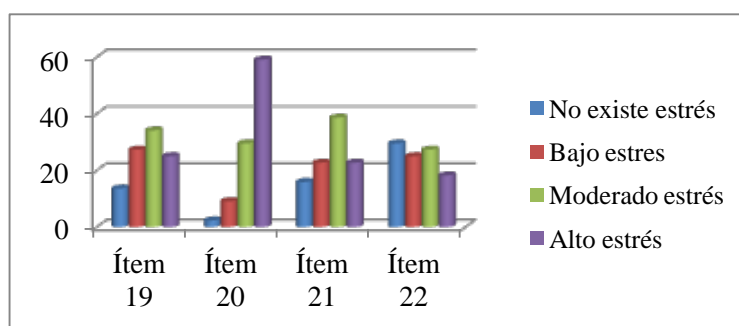
Indicadores: Ítem 19, 20, 21, 22

Tabla N° 8 Otras

Descripción	No existe estrés		Bajo estrés		Moderado estrés		Alto estrés	
	f	%	f	%	f	%	f	%
19. Pérdida de confianza en las propias decisiones tomadas	6	13.6	12	27.3	15	34.1	11	25
20. Responsabilidad académica y financiera personal	1	2.3	4	9.1	13	29.5	26	59.1
21. Salud física personal y de los miembros de la familia	7	15.9	10	22.7	17	38.6	10	22.7
22. Reconsiderar la odontología como una opción apropiada	13	29.5	11	25	12	27.3	8	18.2

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Gráfico N° 6 Otras



Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Interpretación y discusión

En la presente gráfica se evidencia que las responsabilidades financieras y académicas generan un alto índice de estrés, según 59.1% de los encuestados. Misrachi¹⁰, señala estrés entre los estudiantes de primer año muestra correlaciones negativas entre ‘reconsiderar la odontología como una opción profesional adecuada’ y ‘falta de confianza en sí mismo’ con el rendimiento académico. Estas correlaciones negativas podrían explicarse por el hecho de que los estudiantes que empiezan la universidad por primera vez podrían tener problemas para lidiar con los nuevos requisitos académicos, generando una crisis vocacional.

Variable: Atención odontológica

Dimensión: Trato personal

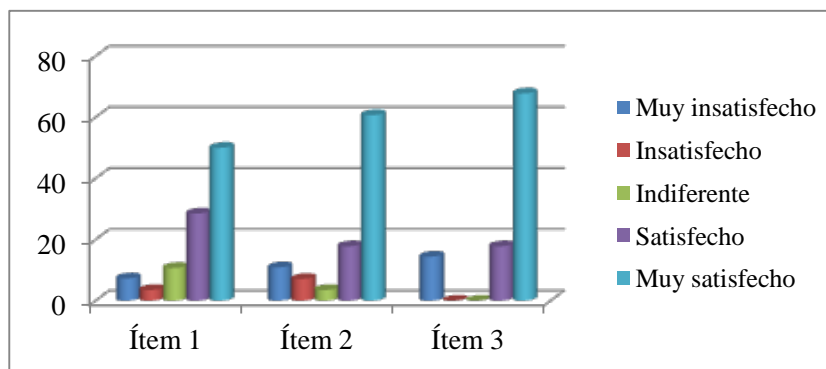
Indicadores: Ítem 1, 2, 3

Tabla N° 9 Trato personal

Descripción	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1.- Atención recibida de parte del servicio de admisión	7	7.3	3	3.5	9	10.7	25	28.5	44	50
2.- Asesoría que brinda el docente al estudiante	10	10.9	6	7.1	3	3.5	16	17.8	53	60.7
3.- Trato personal de parte del estudiante	12	14.4	0	0	0	0	16	17.8	60	67.8

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Gráfico N° 7 Trato personal



Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Interpretación y discusión

En la presente gráfica se representa total satisfacción de los encuestados, siendo el más predominante el trato de los estudiantes hacia el paciente representado con un 67.8%. Agudelo et al¹⁷, señala que en cuanto al trato del personal, se destacan la comunicación como un factor clave en la satisfacción del paciente, los factores interpersonales, y otros como la empatía, y el mostrar suficiente interés en él. En su estudio la satisfacción de los usuarios con el trato de la recepcionista fue la de más bajo promedio.

Variable: Atención odontológica

Dimensión: Eficacia

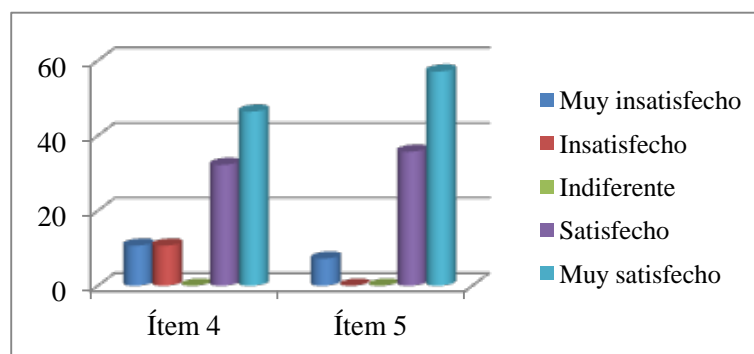
Indicadores: Ítem 4, 5

Tabla N° 10 Eficacia

Descripción	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
4.- Tiempo de duración de la consulta recibida	9	10.7	9	10.7	0	0	29	32.2	41	46.4
5.- Servicio recibido	6	7.2	0	0	0	0	32	35.7	50	57.1

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Gráfico N° 8 Eficacia



Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Interpretación y discusión

La presente gráfica representa total satisfacción con la eficacia brindada por los operadores según los encuestados, con un 57.1% en el servicio recibido. Agudelo et al¹⁷, señala que las competencias personales y profesionales del odontólogo que brinda atención, impactan en la calidad y la percepción del servicio frente a las expectativas del paciente y sus propias características personales. Se encontraron porcentajes mayores de satisfacción en comparación con otros estudios. Esto habla del cumplimiento que se está dando con uno de los derechos que tienen los pacientes a la hora de ser atendidos.

Variable: Atención odontológica

Dimensión: Información

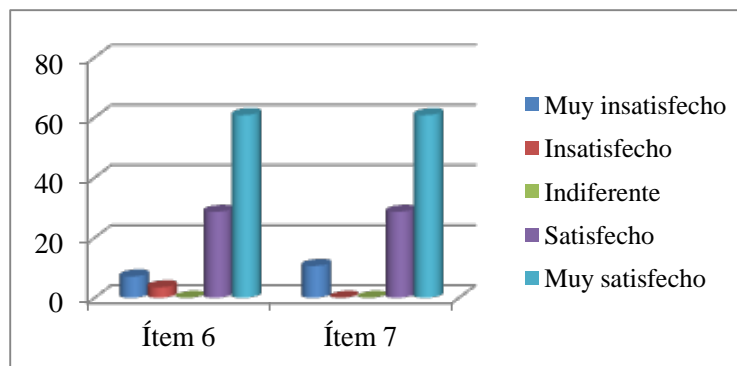
Indicadores: Ítem 6, 7

Tabla N° 11 Información

Descripción	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
6.- Explicación del diagnóstico y tratamiento recibido	6	7.1	3	3.5	0	0	25	28.6	54	60.8
7.- Instrucciones recibidas después de la atención	9	10.6	0	0	0	0	25	28.6	54	60.8

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Gráfico N° 9 Información



Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Interpretación y discusión

La presente grafica representa total satisfacción de los encuestados con la información brindada por los operadores, representado con alto porcentaje la explicación del tratamiento y las indicaciones post tratamiento representado con un 60.8% de los encuestados. Torres et al³⁰, encontró que el 83.5% de la población encuestada estuvo muy satisfecha con la información que el odontólogo aportó sobre el diagnóstico y tratamiento.

Variable: Atención odontológica

Dimensión: Accesibilidad y oportunidad

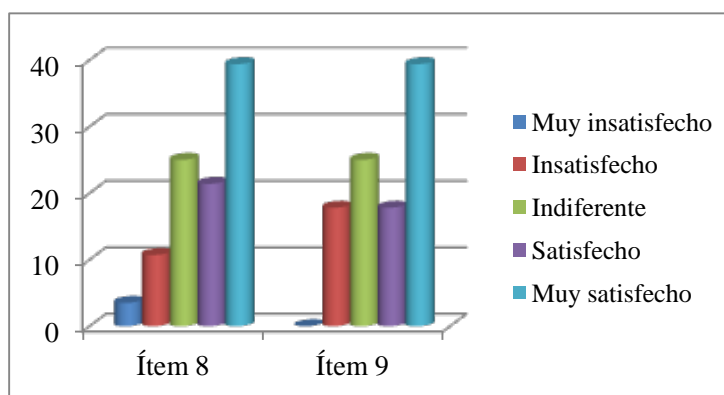
Indicadores: Ítem 8, 9

Tabla N° 12 Accesibilidad y oportunidad

Descripción	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
8.- Horario de atención	3	3.5	9	10.7	22	25	20	21.4	34	39.4
9.- Tiempo de espera para la atención	0	0	16	17.8	22	25	16	17.8	34	39.4

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Gráfico N° 10 Accesibilidad y oportunidad



Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Interpretación y discusión

La presente gráfica representa total satisfacción de los encuestados con el horario de atención y el tiempo de espera para la atención con un 39.48% de los encuestados. Vargas²⁷, indica que los pacientes refieren que el tiempo de espera puede llegar hasta 1 hora lo cual provoca su insatisfacción. Hay que tener en cuenta que el tiempo de espera puede excederse por la impuntualidad del paciente anterior y/o del operador.

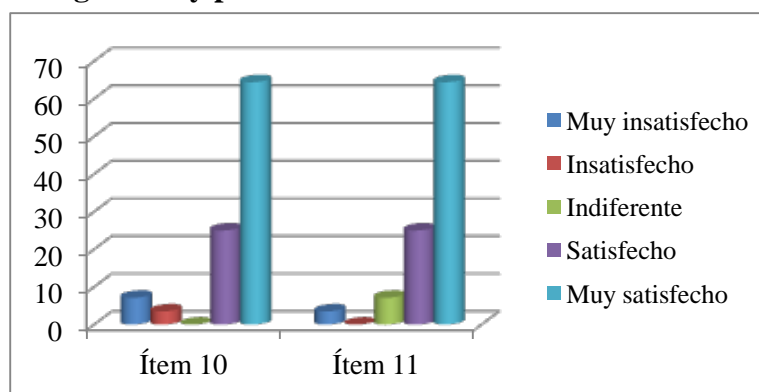
Variable: Atención odontológica
Dimensión: Seguridad y privacidad

Indicadores: Ítem 10, 11
Tabla N° 13 Seguridad y privacidad

Descripción	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
10.- Confianza en la atención recibida	6	7.1	3	3.5	0	0	22	25	57	64.4
11.- Privacidad en la atención	3	3.5	0	0	6	7.1	22	25	57	64.4

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Gráfico N° 11 Seguridad y privacidad



Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Interpretación y discusión

En la presente gráfica se representa alto índice de satisfacción evidenciando la confianza y privacidad entre paciente y operador representado con un 64,4% de los encuestados. Agudelo et al¹⁷, destaca que uno de los factores que determina la satisfacción de los usuarios es el tipo de relación entre el profesional odontológico y el paciente. Por lo tanto, es necesario reforzar actitudes de confianza y respeto del profesional, ya que está contemplada como un aspecto fundamental en el desarrollo de la consulta en odontología porque la privacidad en la consulta fue un punto crítico encontrado en los resultados cuantitativos y cualitativos.

Variable: Atención odontológica

Dimensión: Instalaciones, equipos y materiales

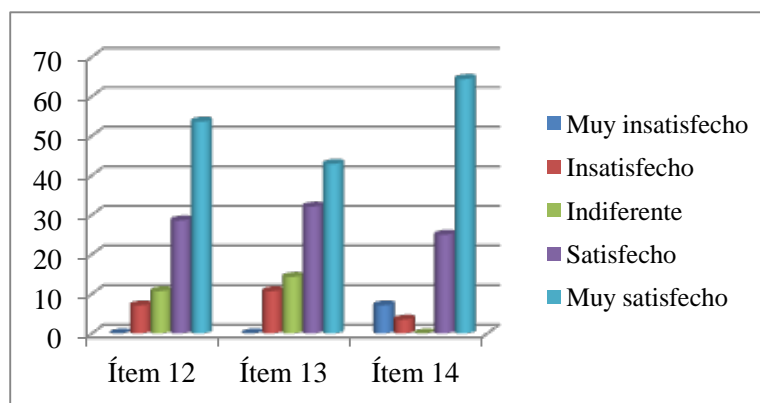
Indicadores: Ítem 12, 13, 14

Tabla N° 14 Instalaciones, equipos y materiales

Descripción	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
12.- Instalaciones de la clínica	0	0	6	7.1	9	10.7	25	28.6	48	53.6
13.- Atención brindada con los equipos de la clínica	0	0	9	10.7	13	14.3	28	32.1	38	42.9
14.- Atención brindada con los materiales utilizados	6	7.1	3	3.5	0	0	22	25	57	64.4

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Gráfico N° 12 Instalaciones, equipos y materiales



Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Interpretación y discusión

La presente grafica representa total satisfacción de los encuestados con los equipos y materiales utilizados en la consulta odontológica siendo el más predominante los materiales usados representado con 64.4% de los encuestados. Torres et al³⁰, señala en su estudio el nivel de satisfacción con respecto a las instalaciones, equipos y materiales: muy satisfechos: 73%.

Variable: Atención odontológica

Dimensión: Atención general

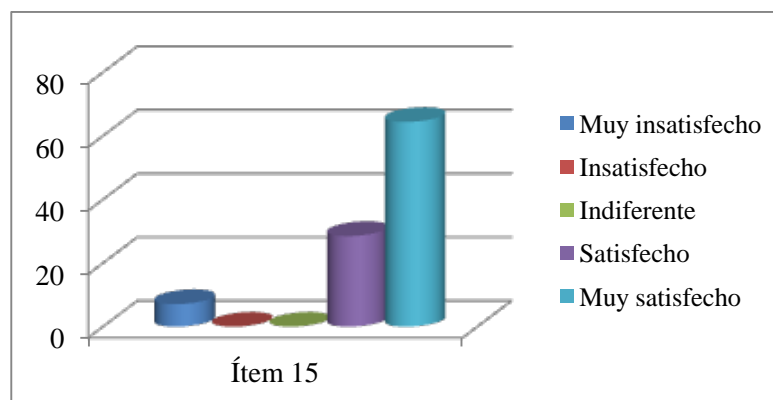
Indicadores: Ítem 15

Tabla N° 15 Atención general

Descripción	Muy insatisfecho		Insatisfecho		Indiferente		Satisfecho		Muy satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
15.- Atención recibida y servicios prestados	6	7.1	0	0	0	0	25	28.5	57	64.4

Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Gráfico N° 13 Atención general



Fuente: Montilla y Veloz (2019)

Interpretación y discusión

En la presente grafica se evidencia que en términos generales la población de pacientes se siente totalmente satisfecho representado con un 64.4% de los encuestados. Vargas²⁷, en su estudio encontró que el nivel de satisfacción global de los usuarios satisfechos y muy satisfechos con los servicios recibidos en la clínica odontológica fue 97,2%.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

En conclusión, los estudiantes del 6to semestre de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez del período lectivo 2019-1, se encuentran en su mayoría bajo un nivel de estrés desde el más bajo, hasta el más alto, de acuerdo a cada una de las diferentes dimensiones que fueron tomadas en cuenta en el cuestionario aplicado, en cuanto a la carga de trabajo a la que están sometidos los estudiantes, el estrés va de moderado a alto, en la práctica preclínica y clínica, el estrés es de bajo a moderado, en el tratamiento de pacientes, predominó el estrés moderado, en la facultad y administración predominó el alto estrés, en las relaciones interpersonales, predominó la ausencia y el bajo nivel de estrés, en cuanto a otros estresores, predominó el estrés de moderado a alto.

A pesar de lo antes mencionado, los estudiantes manejan de una manera adecuada dicho estrés, debido a que la mayor cantidad de pacientes encuestados en las diferentes áreas clínicas, como lo fueron la clínica integral II, clínica del niño y del adolescente I, cirugía II, y clínica de rehabilitación protésica I; se sienten totalmente satisfechos en cuanto al trato personal brindado por el estudiante hacia ellos, eficacia, accesibilidad y oportunidad, seguridad y privacidad, instalaciones, equipos y materiales, y en la atención general. Probando así que la influencia del estrés de los estudiantes no afecta negativamente en la atención odontológica a los pacientes de la Escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez.

Recomendaciones

Tomando en cuenta las conclusiones y resultados de la presente investigación, los autores de la misma sugieren seguir las siguientes recomendaciones:

A los estudiantes

- Hacer una planificación detallada de cada actividad a realizar durante el semestre.
- Buscar ayuda externa para reforzar las clases y prácticas vistas.
- Tener seguridad y conocimientos en cada procedimiento clínico a realizar.
- Hacer los trabajos con los laboratorios dentales con anticipación para que no exista retraso en el tratamiento.

A los pacientes

- Adquirir compromiso con el estudiante que lo está tratando.
- Llegar a tiempo a consulta odontológica.
- Cumplir con las indicaciones post tratamiento.

A los profesores

- Supervisar y brindar ayuda permanente durante las horas de clínica a los estudiantes.
- Facilitar a los estudiantes la planificación detallada de las fechas de las pruebas y exámenes.
- Garantizar los tiempos de trabajo al estudiante.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Navarro, F. Cómo se origina el estrés. INESEM [Internet]. 2015. [citado 24 sep 2018]; 1-1. Disponible en: <https://revistadigital.inesem.es/gestion-integrada/como-se-origina-el-estres/>
2. Duval, F. Neurobiología del estrés. Scielo.conicyt.cl [Internet]. 2010. [citado 24 sep 2018]. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-92272010000500006
3. Nogareda, S. Fisiología del estrés. Insht.es. [Internet]. 1998. [citado 24 sep 2018]. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_355.pdf
4. OMS. El estrés según la organización mundial de la salud. Abcdelestres. [Internet]. 2015. [citado 24 sep 2018]. Disponible en: <https://abcdelestres.wordpress.com/2015/05/13/el-estres-segun-la-organizacion-mundial-de-la-salud/>
5. Muysaludable.sanitas.es. [Internet]. Morales, T; 2016. [citado 24 sep 2018]. Disponible en: <http://muysaludable.sanitas.es/salud/efectos-sintomas-del-estres-cuerpo/>
6. Varas, A. Desde la idea hasta la sustentación: 7 pasos para una tesis exitosa: Un método efectivo para las ciencias empresariales. Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima. 2010. [citado 27 oct 2018]. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/283724138_Desde_la_Idea_hasta_la_sustentacion_siete_pasos_para_una_tesis_exitosa_Un_metodo_efectivo_para_las_ciencias_empresariales#pf5d

7. Gómez T. Influencia del estrés en el rendimiento académico de los estudiantes del quinto semestre de la Facultad de Odontología de la Universidad Central Del Ecuador. 2017. [citado 27 oct 2018]. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/11015>
8. Jurado, G. Evaluación del nivel de ruido producido en el centro de atención odontológica UDLA y su influencia sobre los niveles de estrés de alumnos y docentes. Universidad de las Américas, Quito. 2017. [citado 27 oct 2018]. Disponible en: <http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/6921>
9. Díaz, A, Caballero Y., Bulla C., Sáenz J., Moreno L. Percepción de estrés académico en estudiantes de odontología. Universidad de Cartagena. 2016. [citado 27 oct 2018]. Disponible en: <http://repositorio.unicartagena.edu.co:8080/jspui/bitstream/11227/4169/1/ProyectoE%20-%20copia%20pdf.pdf>
10. Misrachi C., Ríos, M., Manríquez J., Burgos, C., Ponce, D. Fuentes de estrés percibidas y rendimiento académico de estudiantes de odontología chilenos. Universidad de Chile. Santiago, Chile. 2015 http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322015000200006

11. Díaz S., Arrieta K., Gonzalez F. Estrés académico y funcionalidad familiar en estudiantes de odontología. 2014. [citado 27 oct 2018]. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/article/viewArticle/5568>
12. Bavaresco, A. Proceso metodológico en la investigación. Universidad del Zulia). Maracaibo, Venezuela. 2006. [citado 27 oct 2018]. Disponible en: <http://trabajodegradobarinas.blogspot.com/2011/11/bases-teoricas.html>
13. Valera, S. El modelo de Selye. 2018. [citado 24 sep 2018]. Disponible en: http://www.ub.edu/psicologia_ambiental/unidad-4-tema-8-2-1
14. dle.rae.es. [Internet]. RAE; 2014. [citado 27 oct 2018]. Disponible en: <http://dle.rae.es/?id=GzAga0a>
15. seminarioiiuntref.wordpress.com. [Internet]. Ross A; 2017. [citado 27 oct 2018]. Disponible en: <https://seminarioiiuntref.wordpress.com/2017/06/05/estres-laboral/>
16. GH Westerman, TG Grandy, RA Ocanto and CG Erskine. Journal of Dental Education. March; 1993.
17. Agudelo, A., Valencia, L., Oullón, E., Betancur, L., Restrepo, L., Peláez, L. Satisfaction and associated factors in students who use the dental services of the health care institution “IPS Universitaria” Medellín. Rev Fac Odontol Univ Antioq.; 19(2):13-23; 2008. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-246X2008000100003
18. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N°5453 Caracas, 2000.
19. Un.org/es [Internet]. La Declaración Universal de Derechos Humanos; 1948.[citado 27 oct 2018]. Disponible en: <http://www.un.org/es/universal-declaration-human-rights/>

20. Elcov.org [Internet]. Ley de ejercicio de la odontología; 1970. [citado 27 oct 2018].
Disponible en: <https://www.elcov.org/ley1.htm>
21. Balestrini, M. Como se elabora el proyecto de investigación: (para los Estudios Formulativos o Exploratorios, Descriptivos, Diagnósticos, Evaluativos, Formulación de Hipótesis Causales, Experimentales y los Proyectos Factibles). 7ma. Ed. Pie Imprenta: Caracas: Consultores Asociados; 2006.
22. Arias F. El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. 5ta. Ed. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme; 2006.
23. Palella S. y Martins F. Metodología de la investigación cuantitativa. 3ra Ed. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador; 2012.
24. Tamayo M. El proceso de la investigación científica. Balderas – México: Editorial Limisa; 2004.
25. Sampieri, Fernández y Baptista. Metodología de la investigación. 5ta. Ed. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana; 2003.
26. Behar. Metodología de la investigación. Ed. A. Rubeira. Caracas, Venezuela: Editorial Shalom; 2008.
27. Vargas, S. Nivel de satisfacción de los usuarios de la clínica odontológica docente asistencial de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann de Tacna octubre-diciembre 2011. (Tesis Bachiller). Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann, Tacna, Perú.
28. Arias, F. El proyecto de investigación. 4ta Ed. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme Venezuela; 2004.

29. Blogspot.com [Internet]. Angulo, D; 2011. [citado 10 dic 2018]. Disponible en:
<http://estadisticaconceptos.blogspot.com/2011/01/estadistica-iparte-conceptos-basicos.html>
30. Scielo.org [Internet]. Torres, G; 2015. [citado 9 de mayo de 2019]. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552015000200005

Anexo A

Variables	Definición	Dimensión	Indicadores	Ítems	Instrumento
Estrés	Conjunto de alteraciones que se producen en el organismo como respuesta física ante determinados estímulos repetidos.	Carga de trabajo	Nivel de estrés:	1, 2, 3,4, 5	Cuestionario de estrés en el ambiente dental
		Práctica preclínica y clínica	No existe	6, 7	
		Tratamiento de pacientes	Bajo	8, 9, 10	
			Moderado		
		Facultad y administración	Alto	11, 12, 13, 14	
		Relaciones interpersonales		15, 16, 17, 18	
Otras		19, 20, 21, 22			
Atención odontológica	Servicio de diagnóstico, tratamiento y prevención de enfermedades del sistema estomatognático.	Trato personal		1, 2, 3	Cuestionario de escala de satisfacción del paciente
		Eficacia	Muy insatisfecho	4, 5	
		Información	Insatisfecho	6, 7, 8, 9	
			Indiferente	10, 11	
		Instalaciones, equipos y materiales	Satisfecho	12, 13, 14	
			Muy satisfecho		
Atención general		15			

Anexo B
Cuestionario de estrés en el ambiente dental (Dental Environment Stress Questionnaire)

Consentimiento informado

Yo _____, acepto participar libre y voluntariamente en el trabajo de grado titulado “Influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez” elaborado por Montilla Felix y Veloz Kathiusca, del cual me puedo retirar voluntariamente en cualquier momento. El siguiente cuestionario busca identificar los estresores presentes entre los estudiantes de odontología y el nivel de estrés de cada uno de ellos se puntúan: 1. No existe un nivel de estrés. 2. Bajo estrés. 3. Nivel moderado de estrés. 4. Nivel alto de estrés

ITEMS/NIVEL DE ESTRÉS	1	2	3	4
Carga de trabajo				
1. Gran número de clases				
2. Dificultades en entender las clases				
3. Exámenes y pruebas				
4. Miedo a fracasar en un curso o año				
5. Pérdida de tiempo de descanso				
Práctica preclínica y clínica				
6. Dificultades en la adquisición de habilidades manuales de precisión				
7. Dificultades en el aprendizaje de procedimientos clínicos				
Tratamiento de pacientes				
8. Responsabilidades en el cuidado del paciente				
9. Actitud del paciente hacia ti/dentista				
10. Miedo de los pacientes a no proporcionar su tratamiento				
Facultad y administración				
11. Atmósfera creada por los supervisores clínicos				
12. Ausencia de supervisores clínicos y preclínicos				
13. Miedo de que el laboratorio dental demore la entrega de trabajos				
14. Respuesta del personal administrativo y de asistentes dentales				
Relaciones interpersonales				
15. Relación con compañeros de clases				
16. Competencia con compañeros de grado				
17. Relación con la pareja				
18. Relación con los padres				
Otras				
19. Pérdida de confianza en las propias decisiones tomadas				
20. Responsabilidad académica y financiera personal				
21. Salud física personal y de los miembros de la familia				
22. Reconsiderar la odontología como una opción apropiada				

Anexo C

Cuestionario de Nivel de satisfacción del paciente en el servicio de odontología

Consentimiento informado

Yo _____, acepto participar libre y voluntariamente en el trabajo de grado titulado “Influencia del estrés de los estudiantes en la atención odontológica a los pacientes de la escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez” elaborado por Montilla Felix y Veloz Kathiusca, del cual me puedo retirar voluntariamente en cualquier momento. El cuestionario consta de diferentes dimensiones de satisfacción:

1. Muy insatisfecho 2. Insatisfecho 3. Indiferente 4. Satisfecho 5. Muy satisfecho

ITEMS	1	2	3	4	5
Trato personal					
1.- ¿Cómo se siente con la atención recibida de parte del servicio de admisión?					
2.- ¿Cómo se siente con la asesoría que brinda el docente al estudiante que lo atendió?					
3.- ¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?					
Eficacia					
4.-¿Cómo se siente satisfecho respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?					
5.-¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?					
Información					
6.-¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
7.-¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención? Accesibilidad y oportunidad					
8.-¿ Cómo se siente con respecto al horario de atención?					
9.-¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?					
Seguridad y privacidad					
10.-¿ Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?					
11.- ¿Se siente satisfecho con la privacidad en la atención?					
Instalaciones, equipos y materiales					
12.-¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la clínica?					
13.-¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los equipos de la clínica?					
14.-¿Se siente satisfecho respecto a la atención brindada con los materiales que se han utilizado para su atención?					
Atención general					
15.- En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?					