



**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIOPÁEZ**

**INFLUENCIA DE LAS ACTITUDES DE LOS ESTUDIANTES  
DEL V SEMESTRE DE ODONTOLOGIA SOBRE LA  
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

**Autores:**  
**Br. Suárez José**  
**CI: 26.147.325**  
**Br. Torrealba Ana**  
**CI: 25.401.802**

**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



## **INFLUENCIA DE LAS ACTITUDES DE LOS ESTUDIANTES DEL V SEMESTRE DE ODONTOLOGIA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Trabajo de grado presentado como requisito parcial para optar por el título de Odontólogo

**Autores:**

Br. Suárez José

CI: 26147325

Br. Torrealba Ana

CI: 25401802

**Tutor:** Od. Bianca López.

**Asesor metodológico:** Od. Gladys Orozco.

**San Diego, Marzo de 2020**



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



## INFLUENCIA DE LAS ACTITUDES DE LOS ESTUDIANTES DEL V SEMESTRE DE ODONTOLOGIA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

### ESTUDIANTES

Cédula de Identidad N°

Nombres y apellidos

1. 25.401.802

Ana Torrealba

2. 26.147.325

Jose Suarez

Tutor Propuesto: Od. Bianca López

Firma:

Cédula de Identidad N°: 16.561.465



### COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO

Firma  




Fecha

11/03/2020



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



#### ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Od. Bianca López, portadora de la Cédula de Identidad N° V-16.861.465, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadano Br. Suárez José, portador de la Cédula de Identidad N°: V- 26.147.325 y la ciudadana Br. Torrealba Ana, portadora de la Cédula de Identidad N°: V- 25.401.802; titulado **Influencia de las actitudes de los estudiantes del v semestre de odontología sobre la satisfacción del paciente**; 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 20 días del mes de febrero del año dos mil veinte.

(Firma autógrafa)  
Bianca López  
Nombres y apellidos

C.I. 16861465



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



San Diego, Agosto de 2019.

### ACTA DE REVISIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

Quienes suscriben esta Acta, dejan constancia que el Proyecto de Trabajo de Grado:

**INFLUENCIA DE LAS ACTITUDES DE LOS ESTUDIANTES DEL V SEMESTRE DE ODONTOLOGIA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**, ha sido revisado y, cumpliendo con los requisitos exigidos para su aprobación, recomiendan su tramitación ante el organismo académico correspondiente.

Nombre Tutor Académico

Branca López  
16.861.465

Firma

[Firma manuscrita]

Fecha

12/03/2020



REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA  
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ  
COORDINACIÓN DE PASANTÍAS Y TRABAJO DE GRADO



**ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO**

El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Odontología, para la evaluación del Trabajo de Grado. Titulado: **INFLUENCIA DE LAS ACTITUDES DEL V SEMESTRE DE ODONTOLGIA SOBRE LA SASTIFACCION DEL PACIENTE** Realizado por: Br. Jose Suarez, C.I. 26.147.325 y Br. Ana Torrealba C.I: 25401802 cursante de la carrera de Odontología hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su **APROBACION**

Jurado

\_\_\_\_\_  
Nombre:

C.I.

\_\_\_\_\_  
Nombre:

C.I.

\_\_\_\_\_  
Tutor Académico

Nombre:

C.I.

Fecha \_\_\_\_\_



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



**ACTA DE APROBACION DEL TRABAJO DE GRADO**

El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela de Odontología, para la evaluación del Trabajo de Grado. Titulado: **INFLUENCIA DE LAS ACTITUDES DEL V SEMESTRE DE ODONTOLGIA SOBRE LA SASTIFACCION DEL PACIENTE** Realizado por: Br. Jose Suarez, C.I. 26.147.325 y Br. Ana Torrealba C.I: 25401802 cursante de la carrera de Odontología hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su **APROBACION**.

Jurado

\_\_\_\_\_  
Nombre:

C.I.:

\_\_\_\_\_  
Nombre:

C.I.:

\_\_\_\_\_  
Tutor de Contenido:

Nombre:

C.I.:

Fecha: \_\_\_\_\_

## ÍNDICE GENERAL

<b>ACEPACION EL TUTOR.....</b>	<b>IV</b>
<b>ACTA DE REVISION.....</b>	<b>V</b>
<b>ACTA DE APROVACION.....</b>	<b>VI</b>
<b>RESUMEN INFORMATIVO.....</b>	<b>10</b>
<b>INTRODUCCION.....</b>	<b>12</b>
<b>CAPITULO I EL PROBLEMA</b>	
Planteamiento del Problema	15
Formulación del Problema	22
Objetivos de la Investigación	22
Objetivo General	23
Objetivos Específicos	23
Justificación	23
Alcance y Limitaciones	25
<b>CAPITULO II MARCO TEÓRICO</b>	
Antecedentes	27
Bases Teóricas	31
Sistema de variables	49
<b>CAPITULO III MARCO METODOLÓGICO</b>	
Tipo y diseño de la Investigación	51
Población y muestra	52
Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
<b>CAPITULO IV ANALISIS DE LOS RESULTADOS</b>	
Análisis y presentación de los datos	56
Discusión de los resultados	65

Conclusiones	69
Recomendaciones	72
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>73</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>78</b>

### **LISTA DE GRÁFICOS**

**pp.**

<b>GRÁFICO N° 1.....</b>	<b>58</b>
<b>GRÁFICO N°2.....</b>	<b>60</b>
<b>GRÁFICO N°3.....</b>	<b>62</b>
<b>GRAFICO N°4.....</b>	<b>64</b>

### **LISTA DE FIGURAS**

<b>FIGURA N°1.....</b>	<b>37</b>
------------------------	-----------

### **LISTA DE TABLAS**

<b>TABLA N°1.....</b>	<b>57</b>
<b>TABLA N°2.....</b>	<b>59</b>
<b>TABLA N°3.....</b>	<b>61</b>
<b>TABLA N°4.....</b>	<b>63</b>

### **LISTA DE IMAGENES**

<b>IMAGEN N°1.....</b>	<b>33</b>
<b>IMAGEN N°2.....</b>	<b>35</b>
<b>IMAGEN N°4.....</b>	<b>43</b>



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



## **INFLUENCIA DE LAS ACTITUDES DE LOS ESTUDIANTES DEL V SEMESTRE DE ODONTOLOGIA SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

Autores: Br. José Suárez  
Br. Ana Torrealba  
Tutora: Od. Bianca López  
Fecha: Febrero 2020

### **RESUMEN**

El aprendizaje académico y las actividades de formación desarrolladas por el estudiante de odontología a lo largo de su formación universitaria le permiten adquirir destrezas y habilidades, que al mismo tiempo podrán ser demostradas, a través del desempeño y actitud profesional asumida por ellos, ante la realidad clínica; de allí, la importancia del presente estudio, el cual tuvo como propósito, determinar la influencia de las actitudes de los estudiantes del V Semestre de Odontología sobre la satisfacción del paciente atendido en la Clínica Integral del Adulto de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego del estado Carabobo, desarrollando para ello, una metodología de tipo no experimental, descriptiva, de corte transversal apoyada en un diseño de campo; constó de un universo de 100 estudiantes del V Semestre; fue seleccionada una muestra representativa del 30%, quedando como muestra 30 miembros de la población estudiantil y sus pacientes. Como técnicas de recolección de datos fue utilizado un instrumento tipo cuestionario. Como resultados se obtuvieron que el 73% de los pacientes encuestados dijeron que sí se sentían inseguros ante la atención brindada por los estudiantes de odontología; por otro lado 67% de los estudiantes encuestados respondieron afirmativamente a que sienten temor a que ocurra un accidente durante la atención clínica que brindan a sus pacientes, aunque el 90% de los estudiantes encuestados dijeron que sí conocen el protocolo clínico que se debe seguir durante la atención clínica odontológica aplicada a sus pacientes. Por lo que se concluyó que las actitudes de los estudiantes sí influyen en gran medida sobre la satisfacción que los pacientes presentan al ser atendidos. Por último se recomendó a la escuela de Odontología de la UJAP realizar talleres y cursos sobre la actitud positiva que deben tener los estudiantes ante las prácticas clínicas.

**Palabras Claves: Actitud – Satisfacción del paciente**



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



## **INFLUENCE OF ATTITUDES OF STUDENTS OF THE V SEMESTER OF ODONTOLOGY ON PATIENT SATISFACTION**

Autor(es): José Suárez

Ana Torrealba

Tutor(a): Od. Bianca Loapez.

Fecha: febrero 2020

### **ABSTRACT**

The academic learning and training activities developed by the dental student throughout his university training allow him to acquire skills and abilities, which at the same time can be demonstrated, through the performance and professional attitude assumed by them, before reality medical; hence, the importance of the present study, which had as its purpose, to determine the influence of the attitudes of the students of the V Semester of Dentistry on the satisfaction of the patient attended in the Integral Adult Clinic of the José Antonio Páez University located in the Municipality San Diego of the Carabobo state, developing for this, a non-experimental, descriptive, cross-sectional methodology supported by a field design; it consisted of a universe of 100 students of the V Semester; A representative sample of 30% was selected, leaving as a sample 30 members of the student population and their patients. As a data collection technique, a questionnaire type instrument was used. As a result, it was obtained that 73% of the patients surveyed said that they felt insecure in the face of the attention provided by dental students; On the other hand, 67% of the students surveyed responded affirmatively that they are afraid of an accident occurring during the clinical care they provide to their patients, although 90% of the students surveyed said that they do know the clinical protocol that should be followed during the clinical dental care applied to their patients. Therefore, it was concluded that the attitudes of the students do have a great influence on the satisfaction that the patients present when being treated. Finally, it was recommended to the UJAP School of Dentistry to conduct workshops and courses on the positive attitude that students should have towards clinical practices.

**Keywords: Attitude - CustomerSatisfaction**

## INTRODUCCIÓN

La formación académica del estudiante de odontología debe comprender áreas de preparación que les permitan adquirir habilidades tanto en el área de emergencias clínicas como en el tema de desarrollo comportamental y actitudes a desarrollar en sus prácticas odontológicas, ya que de esta manera se estará formando no sólo a un profesional de calidad, sino a un individuo capaz de manejar y demostrar actitudes profesionales positivas, las cuales logren brindarle al paciente la tan ansiada seguridad que espera; todo esto, mediante el desempeño manual y efectivo de las técnicas procedimentales a efectuarse durante su labor profesional, o, en el sentido más amplio, a través del óptimo desenvolvimiento que debe tener el mismo ante las posibles emergencias odontológicas que pudieran enfrentar en las prácticas clínicas realizadas.

Entiéndase de esta forma que, el tema de la actitud en los estudiantes del V Semestre de odontología ante las situaciones clínicas, representa un tópico al que debe dársele la debida importancia, puesto que, es bien sabido que existen situaciones relevantes asociadas a la clínica odontológica, a las que se le debe dar su debida atención, como lo es “la satisfacción del paciente”, demostrada en muchos casos, a través de los altos niveles de ansiedad manejados por la persona a causa de la actitud insegura del tratante, las consultas prolongadas, los procedimientos traumáticos, el bajo nivel de confianza que pudiera sentir el mismo ante el desempeño inseguro de esta comunidad estudiantil, factores éstos que ciertamente inciden en la forma cómo el paciente decide asistir o no

a sus consultas odontológicas, e incluso representan factores que pudieran conducir a urgencias clínicas.

En razón de este planteamiento se establece la importancia del presente estudio, el cual centra su atención en determinar la relación entre las actitudes de los estudiantes del V Semestre de Odontología sobre la satisfacción del paciente atendido en la Clínica Integral del Adulto de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego del estado Carabobo, buscándose a través del mismo darle una respuesta a tan importante situación y de esa manera impartir recomendaciones que pudieran ser consideradas por las Escuelas de Odontología comprendidas a lo largo del Territorio Nacional, lo que lleva a establecer que la misma se encuentre apoyada en un estudio descriptivo apoyado en un diseño de campo no experimental, el cual estará estructurado, a través de cinco capítulos, los cuales serán señalados a continuación:

Capítulo I: Comprendido por el planteamiento del problema, objetivos, justificación y criterios de inclusión y exclusión. Capítulo II: Marco Teórico Referencial: En donde se presenta el marco teórico referencial, comprendido por los antecedentes, bases teóricas y bases legales. Capítulo III: Marco Metodológico: El cual describe la metodología abordada, es decir la esencia y paradigma del proceso científico realizado, estructurado, a través de tipo y diseño de la investigación, técnicas, población, validez – confiabilidad y procedimiento. Capítulo IV: Análisis y presentación estadística de los resultados obtenidos de la población en estudio. Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones. Para luego dar paso a las referencias bibliográficas y anexos.

## **CAPÍTULO I**

### **EL PROBLEMA**

## **Planteamiento del Problema**

Las exigencias de cada una de las áreas profesionales han permitido que los estudiantes sientan la necesidad de tener una mejor preparación que la permita un mejor desenvolvimiento en dichas áreas respectivamente, en el cual se va reforzando a través de experiencias propias de cada disciplina. Debido a esto hace el estudiante universitario sienta la necesidad de aprender a adaptarse cada día a la realidad inmediata que caracteriza su formación académica, estableciéndose con ello, el logro de una verdadera interrelación entre lo teórico y lo práctico, promoviéndose así, la excelencia en cada ámbito laboral. (1).

Se entiende con esto que, la inteligencia del ser humano no está en la capacidad de solucionar conflictos que se presenten, sino en la habilidad y actitud que tenga para adaptarse a un mundo compartido y cambiante; he allí, la importancia de que el aprendizaje del nuevo siglo se encuentre enfocado hacia la creación de nuevos conocimientos y experiencias, los cuales le permitan al estudiante proyectarse sobre situaciones reales y dinámicas.

Bajo este enfoque, es importante que los estudiantes de odontología aprendan a articular lo teórico con las prácticas clínicas, las cuales, les permitan adquirir verdaderas destrezas y habilidades, que al mismo tiempo podrán ser demostradas, a través del desempeño y actitud profesional asumida por ellos, ante la realidad clínica,

que se encuentren enfrentando, considerándose que, las actitudes definen la pertinencia del individuo en el campo laboral, con perfiles específicos de desempeño.

En tal sentido se puede entender que, las actitudes que presentan los estudiantes de Odontología, durante su desempeño en las prácticas clínicas, dan como resultado tendencias a que el paciente responda de manera positiva o negativa, estos comportamientos pueden predisponer al paciente a reaccionar de una manera específica, llevándolos a asumir una determinada postura ante tales conductas. Entiéndase con esto que, las actitudes son los sentimientos o supuestos que determinan en gran medida el desenvolvimiento de la persona respecto de su entorno, compromiso o profesión, con las acciones previstas y en última instancia su comportamiento. (2).

De este modo, se entiende que la actitud representa un comportamiento el cual tiene injerencia en el desempeño o práctica laboral de cada profesional, pues, constituye una tendencia, disposición o inclinación para actuar de determinada manera; además es el preámbulo que lleva a ejercer una conducta caracterizada por la interrelación de pensamientos y emociones. (2). Por consiguiente, las actitudes son indicadores razonablemente aceptables de las conductas, las mismas ofrecen indicio de las intenciones conductuales o inclinaciones a actuar de cierta manera positiva o negativa. Como respuesta de ello, cuando un profesional se siente inseguro, insatisfecho, ansioso o molesto, no desarrolla su profesión de manera efectiva, es decir, no se involucra en sus labores, pues asume un comportamiento, generalmente negativo, del cual pueden desprenderse ciertas consecuencias. En cambio, cuando asume una actitud favorable hacia un trabajo, demuestra el interés y el agrado a trabajar, reflejándose con hechos y

acciones un estado de ánimo favorable a las cosas relacionadas a él, logra brindar confianza y seguridad sobre la labor que ejerce. (3).

Del análisis precedente, se puede decir que las actitudes al ser vistas como comportamientos representan en los profesionales manifestaciones enmarcadas en lo positivo o negativo; demostrándose, a través de esto que, cuando estas personas están satisfechas o preparadas académicamente con las actividades por ellos realizadas, responden favorablemente a cada una de sus obligaciones y cuando contrariamente se sienten insatisfechos, o inseguros con las mismas, pueden generar en los grupos o personas, conflictos, nerviosismo y en algunos de los casos, desconfianza ante su labor como profesional.

Los señalamientos expuestos indican que la actitud no es más que una afirmación evaluativa, afirmativa o desfavorable ejercida en relación con alguna acción que se presente, ante algún objeto, persona o hecho el cual demuestra la forma en cómo la persona se siente acerca de algo. En base a esto, la actitud viene a representar en la carrera del estudiante de odontología una herramienta que debe ser manejada por el mismo al momento de realizar su prácticas clínicas, ya que del comportamiento que éste demuestre ante su desempeño práctico será entendida la seguridad y dominio teórico que tiene sobre el ejercicio profesional que realiza, transmitiéndole estado de seguridad y confianza a sus pacientes. (4).

Es por tal motivo que, el odontólogo como profesional debe mantener una actitud de incondicionalidad o apoyo al paciente, manifestar comportamientos positivos, brindarles atención, a fin de aumentar sentimientos de capacidad en él para actuar favorablemente; de lo contrario genera en ellos nerviosismo, manifestaciones de estrés,

ansiedad, trauma y negación ante la cura o tratamiento a realizarse; o, en el peor de los casos rechazo ante la idea de asistir a odontología, de allí, la necesidad de desempeñarse clínicamente mediante comportamientos tranquilos y seguros, los cuales, lejos de generar nerviosismo logren establecer un ambiente armónico y seguro. (5).

En virtud de esto, es importante que las escuelas de odontología a nivel nacional logren interrelacionar las áreas académicas con las prácticas, de manera tal que el estudiante desde sus inicios académicos, logre internalizar las prácticas académicas desde una visión activa, la cual le permita adquirir la experiencia y dominio necesario para el ejercicio de su profesión y desempeñarse de manera firme y segura.

Por todo esto, para que los estudiantes de odontología logren aprender, demostrar y poseer las habilidades clínicas necesarias y llegar a ser un excelente profesional, deben consolidarse las bases académicas sobre las cuales se encuentran apoyados los procesos de enseñanza y aprendizaje. (5).

Basándose en esto, el estudiante de odontología debe, ante sus prácticas clínicas presentar un modelo de comportamiento asertivo (no sumiso, ni inseguro), lo que le permitirá crear un ambiente armónico, y se logre brindar al paciente la seguridad tan esperada por el mismo. (6). En otras palabras, este profesional para cumplir con éxito sus procedimientos prácticos, debe mantener interacciones basadas en actitudes positivas, a fin de alcanzar de manera óptima el proceso clínico realizado.

De allí que, para lograr efectividad durante la práctica clínica es relevante que el estudiante de odontología mantenga actitudes adecuadas, propias de un profesional con capacidades, utilizando un lenguaje médico adecuado a la acción o tratamiento que se

esté realizando y utilizando técnicas conductuales asertivas, interpretando con ello que, toda actitud está conformada por tres elementos cognición, afecto y conducta. (8)

En virtud de estos planteamientos, es recomendable que el estudiante de odontología durante sus prácticas clínicas recurra a actitudes conductuales, las cuales le permitan desarrollar de manera efectiva, las acciones profesionales requeridas por cada tratamiento médico a desarrollarse, ya que al momento de atender a un paciente deben hacerse cargo de su caso, actuando y realizando procedimientos en función de los aprendizajes ya adquiridos.

Por ende, es necesario que el estudiante de odontología ante su práctica clínica desarrolle una conducta que les permitan a sus pacientes alcanzar la confianza necesaria para que el tratamiento logre ser llevado a cabo bajo términos de calidad en servicios de salud dental. (9). De allí, la importancia de que el estudiante en formación, desarrolle su práctica clínica, bajo actitudes serenas que logren demostrar destrezas y habilidades con seguridad y eficiencia.

Tal y como es expuesto, los estudiantes de odontología durante sus prácticas en el área clínica odontológica, pasan a interactuar de manera experiencial con el paciente, quien no sólo recibe atención, sino que también contribuye en el aprendizaje del mismo en las diferentes áreas clínicas desde su etapa de formación, razón por la cual se necesita que el tratante demuestre una actitud y un desempeño profesional cónsono y exitoso en relación con la práctica. (10).

Tales afirmaciones llevan a establecer la importancia de que la población estudiantil de esta especialidad clínica desarrolle prácticas en el área clínica, diagnósticos y tratamientos clínicos mediante una actitud firme y segura, demostrando condiciones y

comportamientos basados en la eficiencia y eficacia profesional, sobre los cuales se logre proporcionar a todo paciente un servicio de atención odontológica de alta calidad. No obstante, diversas investigaciones han demostrado que durante el transcurso de la carrera los estudiantes en formación de odontología, logran de manera satisfactoria el conocimiento en el ámbito académico; no obstante, al iniciar las prácticas clínicas suelen presentarse situaciones relacionadas con la actitud demostrada por el estudiante cuando les corresponde desarrollar procedimientos propios de su especialidad, simplemente porque este tipo de prácticas aún no las han consolidado o, porque no cuentan con las habilidades médicas necesarias para su ejecución efectiva.

En efecto, lo antes mencionado permite destacar una de las problemáticas que presentan los estudiantes de Odontología de las universidades venezolanas, los cuales, al momento de realizar sus procedimientos clínicos demuestran actitudes caracterizadas por la ansiedad, inseguridad, nerviosismo, duda, o, algún temor; situación ésta que pudiera estar sucediendo debido a que, estas poblaciones estudiantiles no logran relacionar sus prácticas clínicas con la parte teórica, lo que en consecuencia les genera a los mismos actitudes negativas, que en su efecto son percibidas por sus pacientes, quienes en suma de esto, entran en cuadros de tensión, temor, ansiedad y nerviosismo.

Lo aquí expuesto, permite resaltar lo observado en los estudiantes del V Semestre de Odontología de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego del estado Carabobo en Venezuela, quienes al momento de realizar las guardias presentan una serie de actitudes relacionadas con el nerviosismo, duda ante los

procedimientos y ansiedad en algunos casos, debido a que el estudiante no posee la suficiente madurez emocional para afrontar al área clínica; situación ésta que es apreciada por los paciente quienes, lejos de sentir satisfacción ante el tratamiento recibido, establecen estados de nerviosismo y negación ante la idea de seguir asistiendo a este Centro Asistencial Odontológico para recibir atención de este tipo. Lo antes descrito permite resaltar la importancia de una problemática, la cual se evidencia en las actitudes demostradas por los estudiantes de V Semestre de Odontología de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego del estado Carabobo en Venezuela, al momento de realizar sus prácticas y guardias en la Clínica Integral del Adulto (CIA); situación ésta que debe ser interpretada y estudiada por las autoridades de la citada Universidad José Antonio Páez y otras Escuelas de esta especialidad.

A razón de lo mencionado, a continuación se señalan una serie de interrogantes, encargadas de darle la correspondencia metodológica a las variables que están en estudio:

¿Qué actitudes presentan los estudiantes del V Semestre de Odontología de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego del estado Carabobo en Venezuela, al momento de la guardia de la Clínica integral del adulto en la universidad José Antonio Páez?

¿Cuál es la satisfacción del paciente al finalizar la guardia de los estudiantes del V Semestre de Odontología en la Clínica Integral del Adulto en la Universidad José Antonio Páez?

¿Cuál es la influencia de las actitudes de los estudiantes del V Semestre de Odontología en la Clínica Integral del Adulto en la Universidad José Antonio Páez sobre la satisfacción por el tratamiento realizado?

### **Formulación del Problema**

¿Influye la actitud del estudiante del V Semestre de Odontología de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego del estado Carabobo en Venezuela sobre la satisfacción del paciente atendido en la Clínica Integral del Adulto CIA?

### **Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

Determinar la relación entre las actitudes de los estudiantes del V Semestre de Odontología sobre la satisfacción del paciente atendido en la Clínica Integral del Adulto de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego del estado Carabobo.

#### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar las actitudes que poseen los estudiantes del V Semestre de Odontología de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San

Diego del estado Carabobo en Venezuela, al momento de la guardia de la Clínica integral del adulto I en la Universidad José Antonio Páez.

- Medir la satisfacción del paciente al finalizar la guardia de los estudiantes del V Semestre de Odontología en la Clínica Integral del Adulto I en la Universidad José Antonio Páez.
- Analizar la relación de las actitudes de los estudiantes del V Semestre de Odontología en la Clínica Integral del Adulto I en la Universidad José Antonio Páez sobre la satisfacción del paciente por el tratamiento realizado.

### **Justificación de la investigación**

La presente investigación representa una fortaleza para la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego del estado Carabobo en Venezuela por cuanto proporcione una visión más amplia de los problemas actitudinales que presentan los estudiantes de V Semestre, al momento de realizar procedimientos clínicos en las guardias efectuadas en la Clínica Integral del Adulto de esta casa de estudio, en la cual tienen que llevar los conocimientos teóricos a la práctica; brindando, a través de sus resultados aportes que pudieran orientar a los directivos de esta institución para que incluyan las prácticas académicas desde los inicios de la especialidad.

De igual manera, el estudio brindó un aporte didáctico de enorme interés y actualidad, por cuanto se basa en las actitudes demostradas por los estudiantes del V Semestre de Odontología al momento de realizar sus guardias en la Clínica Integral del Adulto de la Universidad José Antonio Páez, lo cual no puede concebirse como un hecho aislado sino, como un elemento indispensable para el logro de procedimientos y actitudes

clínicas asertivas, desarrolladas bajo ambientes de óptima seguridad tanto médica como del paciente. (10).

Desde el punto de vista académico, los resultados permitieron enriquecer los conocimientos sobre las actitudes de los estudiantes de V Semestre de Odontología en la relación como profesionales de la salud con el paciente a nivel local y contrastarlos con los hallazgos de otras investigaciones a nivel nacional e internacional; todo ello con el propósito de presentar dichos resultados a las autoridades pertinentes, en busca de fomentar los ajustes necesarios en las diferentes etapas de la formación, donde el comportamiento y actitudes del médico tratante tiene un rol protagónico. (10).

Finalmente se justifica el estudio porque servirá como antecedente para investigaciones venideras. Por otra parte, puede convertirse en una línea de investigación, bajo la responsabilidad de la Facultad de Odontología, lo cual promoverá el desarrollo de estudios prospectivos que permitan abordar el tema de la actitud en estudiantes de V Semestre de esta carrera, como cualidad clave en la relación terapéutica a través de los años de formación, contribuyendo a que la misma aumente progresivamente y no decline como lo reportan la mayoría de las investigaciones en este campo. (10).

### **Alcance y Delimitación de la investigación**

La presente investigación se enmarco dentro del área de la Clínica Integral del Adulto de la Universidad José Antonio Páez, ubicada en la localidad de Valencia estado Carabobo, donde los estudiantes del V Semestre de la carrera de odontología efectúan sus prácticas clínicas. De esta forma, en dicha área se efectúa un proceso en el que se selecciona a las personas a partir de su necesidad de recibir tratamiento odontológico.

El estudio presento como delimitante las actitudes de los estudiantes de V Semestre de la Carrera ante la aplicación y puesta en práctica de procedimientos clínicos en los pacientes.

En la misma línea, el presente estudio se enfocó en la línea de investigación de odontología clínica, específicamente en el tema de “Psicología Social”, por cuanto pretende determinar la influencia de las actitudes de los estudiantes del V Semestre de Odontología sobre la satisfacción del paciente atendido en la Clínica Integral del Adulto de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego del estado Carabobo.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEORICO**

#### **Antecedentes de la investigación**

Los antecedentes, son los acervos documentales o bibliográficos que constituirán las bases documentales del estudio. Dicho de esta forma, los antecedentes vienen a ser en toda investigación científica el soporte teórico que hará referencia a investigaciones que hayan sido realizadas por otros autores y tengan correspondencia con el tema en desarrollo. (11)

En base a esto, a continuación se da paso a la descripción de los estudios seleccionados, estableciéndose para ello, la importancia que tiene la influencia de las actitudes de los estudiantes del V Semestre de Odontología sobre la satisfacción del paciente atendido en la Clínica Integral del Adulto de la Universidad José Antonio Páez, en Valencia estado Carabobo, lo que lleva a que este espacio sea iniciado citando lo siguiente:

En primer lugar, se destaca el trabajo de Salgado y Álvarez (2017), realizado en la Universidad de Carabobo en Venezuela. Su título: Actuación del estudiante de Odontología ante las emergencias clínicas. Su objetivo general: Analizar la actuación del estudiante de Odontología ante las emergencias clínicas. Estuvo sustentado en un paradigma positivista cuantitativo, apoyado en un diseño de campo no experimental de tipo descriptivo. Como población fueron seleccionados 35 pacientes en edades que van desde los 20 hasta los 50 años, a quienes les fue aplicado un instrumento, tipo encuesta conformado por 12 ítems, estructurados por opciones de tipo dicotómicas. Las conclusiones del trabajo señalado destacan la importancia que tiene la actuación del estudiante de odontología ante las prácticas clínicas, afirmándose con ello que, de la actitud que éstos demuestren dependerá la aceptación del paciente ante los procedimientos clínicos a realizarse. (12).

Lo señalado en el estudio descrito representa un aporte de gran consideración pues reafirma la importancia que tiene el tema relacionado con la actuación del estudiante ante la aceptabilidad del paciente, demostrándose con ello que, la seguridad y buen desenvolvimiento que tenga el estudiante de odontología ante los procesos y tratamiento a realizar con el paciente influyen de gran forma en, la aceptabilidad y confianza que éste tenga ante los procedimientos médicos que le sean aplicados.

Posteriormente, Betancourt (2017), realizó una investigación en el repositorio académico de la Universidad San Martín de Porres de Lima Perú, el cual lleva por título: Capacidades clínicas procedimentales y el logro del desempeño de prácticas odontológicas de los estudiantes del Internado Estomatológico de la Universidad San Martín de Porres en el año 2016. Su objetivo general: Determinar cómo se relacionan

las capacidades clínicas procedimentales y el logro del desempeño de prácticas odontológicas de los estudiantes de Internado Estomatológico. Su metodología estuvo apoyada en un método no experimental. Fue descriptivo, correlacionar. A través de la correlación de Spearman se determinó que: Existe una relación directa positiva y significativa entre la variable capacidades clínicas procedimentales y las dimensiones que involucra la variable desempeño de prácticas odontológicas de los estudiantes de Internado Estomatológico de la Universidad de San Martín de Porres. (13).

Lo reseñado en el estudio descrito representa un aporte de gran valor para el estudio en curso, por cuanto revela que existe una importante relación entre las capacidades clínicas que pueda comprender un estudiante de odontología y su desempeño en las prácticas odontológicas que el mismo desarrolle.

Asimismo, Torres (2017), en su estudio realizado en la Universidad de San Marcos. Facultad de Odontología. Título: “Manejo actitudinal de conocimientos en el manejo de procedimientos clínicos mediante la administración de lidocaína con epinefrina por estudiantes de internado de Odontología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos en el año 2015 en Lima Perú. Su objetivo principal evaluar el manejo actitudinal de conocimientos en del manejo de procedimientos clínicos originados por la administración de lidocaína con epinefrina por internos de la Facultad de Odontología de la UNMSM en el año 2017. Conclusiones: El manejo actitudinal de conocimientos en el manejo de las urgencias médicas originadas por el uso de Lidocaína con epinefrina por internos de odontología de la UNMSM es regular; por lo cual se necesita implementar mayor capacitación en su manejo para así otorgar una actitud y desempeño óptimo. (14).

Lo señalado anteriormente, se vincula con el presente estudio pues demuestra la importancia que tiene que las facultades donde se imparte la carrera odontología involucren en la preparación académica del estudiante las prácticas experienciales, las cuales les permitirán a los mismos desarrollar procedimientos clínicos basados en actitudes de confianza y seguridad.

Seguidamente, Giménez (2017), en su estudio desarrollado en la Universidad del Zulia. Maracaibo de nombre: “Actitud del estudiante de 5to Año de odontología de la Universidad del Zulia LUZ ante las emergencias médicas”. Su naturaleza metodológica estuvo enmarcada en un estudio de campo no experimental de tipo descriptivo. Su objetivo: Analizar la actitud del estudiante de 5to año de odontología de la Universidad del Zulia. LUZ. Maracaibo, ante situaciones de emergencias”. Su población estuvo conformada por veinticuatro (24) estudiantes de 5to año de la mencionada Universidad. Se utilizó como instrumento un cuestionario de preguntas tipo Lickert. Las conclusiones demuestran: Es necesario implementar prácticas médicas desde los inicios de la carrera de odontología, ya que de esa manera se le estará permitiendo al estudiante interrelacionar los conocimientos adquiridos en la teoría con las realidades médicas que enfrenta un odontólogo en ejercicio. (15).

Tomando en consideración los planteamientos del trabajo citado, se puede indicar que el mismo se vincula con la investigación al abordar aspectos concernientes al manejo de la actitud como una expresión de comportamiento positivo o negativo hacia una actividad cualquiera que lleva a reconocer la necesidad de cambios en cuanto a las interacciones que se registran en el desempeño de los profesionales.

Finalmente, Pancca (2018), en su estudio desarrollado en la Universidad Nacional del Altiplano. Escuela de Odontología. Su título: “Comportamiento de los estudiantes de odontología de la Universidad Nacional del Altiplano PUNO, 2016 ante situaciones clínicas. Su objetivo: determinar el comportamiento que tienen los estudiantes de la Universidad Nacional del Altiplano Puno. Ante situaciones clínicas. Su metodología estuvo apoyada en un estudio no experimental, descriptivo, observacional, transversal. La muestra estuvo constituida por 120 estudiantes de los semestres VII, VIII, IX, X, semestre de la Clínica Odontológica de esta Universidad. Se concluyó que los estudiantes demuestran ansiedad y desconfianza ante los procedimientos clínicos realizados, lo cual se presume se debe a falta de prácticas experienciales que les permitan interrelacionar la teoría con la práctica, por lo cual se necesita implementar el manejo de prácticas desde los inicios de la carrera. (16).

Lo señalado en el estudio brinda un aporte documental de gran importancia, pues describe de manera general una de las situaciones que viven los estudiantes de odontología ante la aplicación práctica de los conocimientos teóricos adquiridos a lo largo del aprendizaje académico desarrollado a lo largo de su carrera profesional.

### **Bases Teóricas**

Las bases teóricas, comprenden un conjunto de conceptos y proposiciones que constituyen un punto de vista o enfoque determinado, dirigido a explicar el fenómeno o problema planteado. Esta sección puede dividirse en función de los tópicos que integran la temática tratada o de las variables que serán analizadas. En razón de esto,

es importante destacar que cada uno de los aspectos a desarrollar en este apartado, están estrechamente relacionados con las variables en estudio, encargados de brindar al lector apreciaciones generales vinculadas con la influencia que tienen las actitudes de los estudiantes de odontología sobre la satisfacción del cliente, y la fundamentación teórica a la cual responde la investigación con el fin de contextualizarla en un campo de consideraciones generales para su comprensión. (16).

### **Actitud**

La actitud ha sido probablemente uno de los constructos más estudiados a través de la historia de la psicología. Su auge es paralelo al desarrollo de la sociedad del conocimiento y los cambios ocurridos a nivel mundial. Dado que, los comportamientos están caracterizados por una gama de situaciones emocionales encargadas de manifestar hacia los demás posibles evidencias enmarcada en percepciones, afectividad o simplemente actuaciones determinadas por cargas psicológicas. (17).

En este sentido, las actitudes representan un fenómeno complejo que rara vez puede ser estudiado en forma aislada a las implicaciones sociológicas y psicológicas. Estas consideraciones, llevan a comprender que las actitudes para ser valoradas en forma precisa y coherente a sus contenidos conceptuales, deben precisar los elementos sociales donde los individuos aprenden por modelamiento y elaboran sus propias apreciaciones con respecto a un objeto en particular. (17)



Imagen N° 1. Satisfacción del Cliente ante tratamiento Odontológico Realizado. (17).

Por lo tanto, las actitudes representan comportamientos manifestados por cada individuo ante la presencia de una situación cualquiera, encargada de llevarlo a tener reacciones favorables o desfavorables como resultado de la percepción, apreciación o valoración registra en cuanto a la misma. (18). Es decir, son conductas determinadas por los propios criterios manejados en función a los estímulos caracterizadores de la realidad encontrada durante la interacción con ella.

Bajo este enfoque, las actitudes representan la sensación de gusto que tienen los individuos ante una evaluación favorable o desfavorables de la persona al objeto actitudinal. (18) Tal afirmación, permite indicar que las actitudes constituyen sentimientos evaluados o expresados en afinidades, aversiones hacia objetos, situaciones, personas, grupos y cualquier otro aspecto identificable del ambiente. De esta manera, estos comportamientos indican claramente una gama de percepciones positivas o negativas en cuanto a determinados aspectos referenciales.



Imagen N° 2. Actitud de confianza del Odontólogo Infantil (18).

Desde esta perspectiva, se entiende por actitud una disposición más o menos permanente, positiva o negativa, que presenta una persona hacia un determinado objeto o situación, que puede estar representado por una persona, grupo, situación, característica, entre otras. (19). En otras palabras, las actitudes son adquiridas, pues, nadie nace con predisposición positiva o negativa hacia algo, simplemente los aprendizajes promueven experiencias positivas o negativas con el objeto generar en el individuo un respectivo comportamiento en particular.

Bajo este enfoque, la actitud es un estado mental y nervioso de disposición, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo ante todos los objetos y situaciones a que se enfrenta. Es decir, describe las diferentes formas de responder ante un objeto, explica la transición del

estímulo a la respuesta, dado que, toda conducta es susceptible de ser comprendida. (19).

Bajo este concepto, toda conducta tiene una causa que permite reconocer sea lo que sea y tiene una razón buena o suficiente. Si se altera tal causa, sólo entonces cambiará su conducta. Esta opinión, lleva a resaltar que todo comportamiento lleva implícito la presencia de una actitud determinada por razones particulares para su construcción, lo cual, se modifica en el momento cuando el individuo asume otra visión del hecho. (20). Esto indica claramente que, las actitudes positivas o desfavorables son las encargadas de generar comportamientos relacionados con el rechazo, discusión o evasión con respecto al adulto mayor, negando con ello la posibilidad de crear relaciones interpersonales enmarcadas en la valoración integral de los grupos. (21). En suma de esto, existen diversas características que definen la actitud, entre ellas se encuentran las siguientes: 1. La actitud denota un estado neuropsíquico de disponibilidad para la actividad física o mental. 2. Las actitudes son procesos mentales individuales que determinan tanto las respuestas actuales como los potenciales de cada persona en el mundo social. (21).

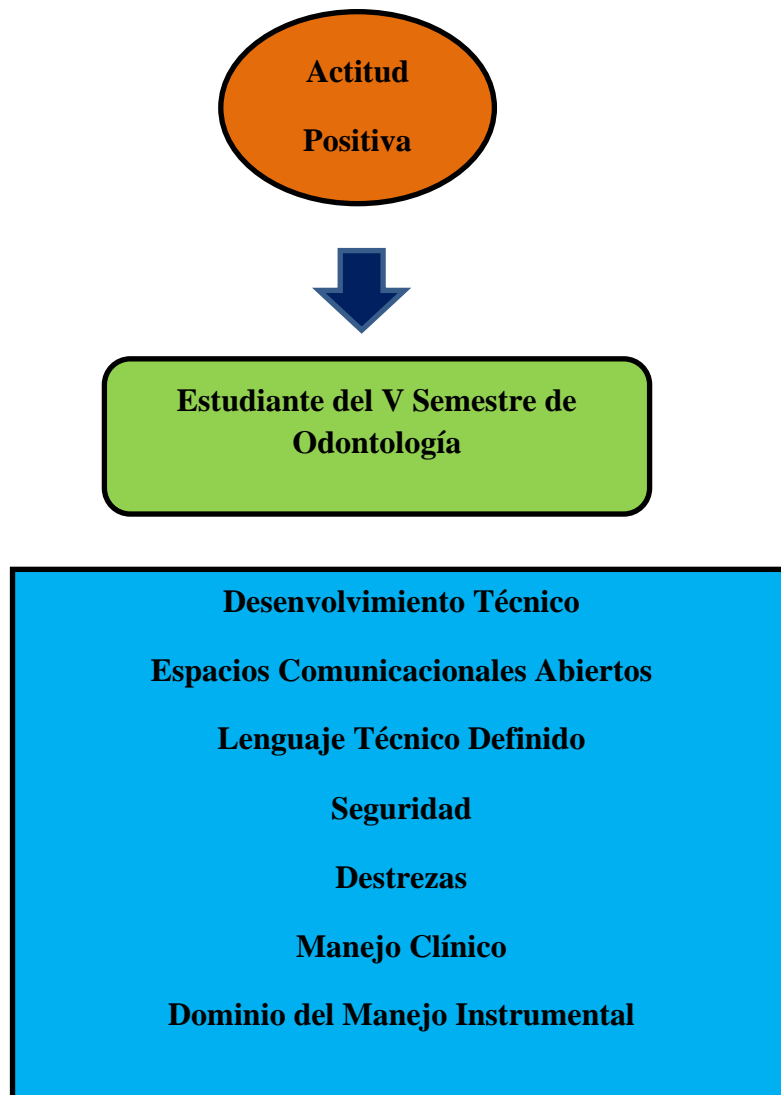
Como la actitud se dirige siempre hacia algún objeto, se puede definir como un estado de la mente de un individuo respecto a un valor. 3. Actitud es una preparación o disponibilidad para la respuesta. 4. La actitud es un estado mental o neutral de disponibilidad organizado en base a la experiencia y ejerce influencia directa o dinámica sobre la respuesta del individuo a todos los objetivos y situaciones con los que aquella se relaciona. 5. La actitud es un grado de afecto a favor o en contra de un objeto o valor. (22).

Las ideas expuestas anteriormente, llevan a destacar en las actitudes la presencia de aspecto emocional, donde el núcleo afectivo del agrado o desagrado, u otros elementos cognoscitivos basados en creencias describen el afecto de la actitud, características y relaciones con otros objetos. Tal como es expuesto, las actitudes representan las estructuras mentales que organizan y evalúan la información. (23).

Por ello, los profesionales que tienen en sus manos la responsabilidad de tratar a un ser vivo para lograr efectividad en sus tareas deben visualizar el compromiso desde una actitud favorable con la situación a asumir. En tal sentido, el estudiante debe ante todo tratar de alejar posibles predisposiciones aprendidas y llegar a responder ante el comportamiento en forma consistente, considerándose que, las actitudes llevan al individuo a actuar en cierta dirección o sentido. (23).

De este modo, se comprende que la amplia aceptación del significado inmerso en las actitudes, demuestran una carga afectiva representada en expresar sentimientos referentes hacia algún objeto; tienen una amplia generalidad por la factibilidad de manifestar múltiples aspectos, que promueven su utilización en la predicción de conductas futuras que tienen una cualidad direccional, por responder al objeto en forma determinada. (24).

En base a estos señalamientos, es importante distinguir los conceptos de actitudes, creencias, intenciones conductuales y conducta. Por consiguiente, las actitudes son sentimientos de las personas hacia un objeto o estímulo, referidos en criterios evaluativos. De ahí, que las intenciones conductuales se refieren a las tendencias o inclinaciones para actuar en forma particular hacia el objeto o situación. La conducta representa los actos evidentes y observables del comportamiento humano. (24).



**Figura N° 1. Elementos de una Actitud Positiva (24).**

De lo antes expuesto, se puede decir que los conceptos enunciados guardan relación con la tendencia de las personas a manifestar creencias, sentimientos, intenciones o acciones hacia objetos; generados por la persona ante la realidad determinada, existe una influencia de carácter secuencial o coherente. (24). Es decir, las creencias, actitudes, intenciones y acciones conductuales, tiene connotación con los dominios cognoscitivos, afectivos y conductuales de las personas.

A este respecto, la actitud dentro del campo afectivo señalando que es una idea cargada de emotividad. De allí, que sostiene que las actitudes están altamente entrelazadas con las experiencias afectivas encargadas de llevar al individuo a mantener o rechazar situaciones posibles capaces de afectar su interacción con una situación cualquiera. (25). Aspecto éste, que apoya la idea de que el aspecto emocional es parte importante de la actitud.

En cuanto a las creencias, las actitudes van implícitas en el contenido cognoscitivo, el cual constituye un factor condicionante y predictivo de la actitud en relación directa a la fuerza de las creencias o valoraciones de los atributos que el objeto tenga. Efectivamente, la dimensión cognoscitiva incluye aquellos aspectos que se refieren a la memoria o evocación de los conocimientos, creencias, ideas o informaciones que tiene la persona sobre un objeto. (26). Desde este punto de vista, lo cognoscitivo forma la base de la propia actitud, debido a que ésta se adquiere o desarrolla al mismo tiempo que se recibe, comprende la información o conocimiento, dándole a la persona una estructura de afectividad en mayor o menor grado favorable o desfavorable hacia el objeto o situación.

Mientras que el aspecto conductual representa la intención y acción del comportamiento con respecto a algún objeto, situación o problema. Así como los aspectos cognoscitivos constituyen factores predictivos en la formación de la actitud o afectividad de la persona, también ésta constituye un factor productivo en la formación de la conducta. Lo expuesto, lleva a considerar que, las actitudes son la materia prima con la que se hacen pronósticos sobre la conducta futura; el componente afectivo

incluye las emociones y sentimientos ligados con el objeto de la actitud, es decir está caracterizado por la presencia de emociones negativas y positivas. (27).

Esta interdependencia o interacción coincide con la imagen del modelo sistemático en el cual las variables de entrada están representadas por las creencias y todos los elementos cognoscitivos de información y comprensión. (28). Estas afirmaciones llevan a interpretar que, estas variables son las que provienen de fuentes exteriores, entran al sistema e influyen en su funcionamiento. Las fuentes en referencia transmiten creencias, preferencias, modalidades, patrones o moldes, normas, acontecimientos y en consecuencia constituyen un aspecto importante sobre las actitudes.

Por lo tanto, el proceso viene dado por las actitudes, parece ser claro que el modo en que se perciban los objetos o personas depende de lo que se conozca de ellos; en otras palabras, cuando se adquiere conocimiento se van desarrollando continuamente y en forma subyacente ese tono emocional. (29). De lo anteriormente señalado se infiere que existe una estrecha relación entre el componente cognoscitivo, tendencia a la acción, y emocional.

El componente cognoscitivo es un elemento indispensable en la actitud la cual, asociada con los sentimientos hacia un objeto, produce una respuesta que se incrementa con mayor o menor intensidad, producirá una conducta en el individuo de agrado o desagrado hacia ese determinado objeto. (30). En consecuencia, las actitudes constituyen el principal elemento en el desempeño laboral de los estudiantes de odontología, los cuales, deben distinguir los estados internos que actúan como motivaciones.

Las actitudes se caracterizan porque: 1. Son aprendidas, en consecuencia es importante diferenciar lo aprendido de las necesidades fisiológicas como el hambre, sed, sueño. 2. Son relativamente duraderas, forman parte del repertorio conductual del individuo, pueden ser alteradas o cambiadas a través de la experiencia. Sin embargo, no están sujetas a fluctuaciones momentáneas del individuo. 3. Están dirigidas siempre hacia un objeto o idea particular, formándose a través de la relación de un estímulo específico identificable. 4. Poseen un componente emocional, el cual se refiere a las actitudes que presentan características emocionales definidas. 5. Las actitudes tienen propiedades motivadoras afectivas. (31).

En este orden de ideas, se puede decir que las actitudes se adquieren en diferentes ámbitos del medio social que rodea al individuo. Se espera que algunas sean aprendidas o consolidadas durante su formación profesional, como resultado de las interacciones alcanzadas. (32). De allí que el desarrollo, funcionamiento, cambios o transformaciones y gestión actitudinal, sean el resultado de un proceso de alimentación realimentación de conocimientos y valoraciones de atributos hacia determinados ponderados.

El producto final del sistema lo constituye la conducta, es decir, los actos evidentes, observables o acciones de la persona. (33). En virtud de esto, se puede entender que las acciones del estudiante de odontología reflejan sus inquietudes, miedos y seguridad ante los procesos clínicos que deben ser desarrollados en cada caso de tratamiento bucal. (34). De ahí que los comportamientos del individuo estén sometidos a un constante proceso de retroalimentación ante la infusión constante de las actitudes, lo que determina modificaciones o incrementos de conductas deseables.

De acuerdo a lo planteado, se hace necesario en el ámbito profesional conocer las tendencias, intereses y actitudes de los individuos, pues, son factores que afectan notablemente tanto su adaptación como interacción con otros sujetos en su diario quehacer. (35). El conocimiento de determinados hechos acerca de una persona, los cuales no concuerdan con el sistema de valores de este, puede conducirlo a un cambio de actitud hacia dicho individuo, del mismo modo como el conocimiento de hechos positivos puede llevarlo a desarrollar una relación o la de aceptar una situación.

Relacionando lo antes expuesto con el contexto de la investigación, se puede señalar que el conocimiento que manifieste el estudiante de 3er Año de odontología hacia determinadas situaciones médicas en sus interacciones laborales, puede conducir al paciente a sentir o no complacencia ante el tratamiento y la atención desarrollada, considerándose con ello, que, las actitudes positivas y el dominio profesional del especialista generan en el usuario satisfacción. (35).

Por ende, las actitudes son afirmaciones evaluativas favorables o desfavorables, en relación con objetos, personas o hechos que reflejan la forma en que uno se siente acerca de algo. (36). Según lo expuesto, la actitud tiene tres componentes, la cognición, afecto y comportamiento conductual; lo cognoscitivo es la base que se tiene para comunicarse, lo afectivo cómo se siente la persona frente a otra (estudiante - paciente), lo conductual cómo hace la persona para desarrollar los elementos de la comunicación. Tales consideraciones permiten comprender que en la mente es que comienza, la actitud, encargada de regir el modo de pensar del individuo. En otras palabras, la manera de contemplar las cosas permite obtener percepciones y estar constantemente en guardia, por ello, los factores negativos se interpondrán a la percepción, que será

afectada al pensar en las dificultades en lugar de las oportunidades, desde luego nadie puede tener una actitud permanente, el optimismo en exceso no es realista, cuando las actividades son negativas es imposible mantener una actitud positiva; pero al ocurrir lo contrario se genera una actitud positiva encargada de reforzarse a sí misma y es fácil de mantener. (36).

Por lo tanto, una actitud positiva es un estado mental que solamente puede mantenerse haciendo un esfuerzo consciente, permite al terapeuta desempeñarse positivamente hace el trabajo, estar alegre y poder ayudar a manejar sus dificultades. La actitud positiva puede extenderse en toda una red de trabajo a realizar, donde la emotividad hace posible cumplir acciones, manejar conflictos, actuar asertivamente, generar estímulos capaces de ayudar a establecer en forma permanente estados agradables y sustituir los desagradables mediante el acondicionamiento de adquirir destrezas comportamentales ajustadas a las necesidades de cada grupo. (36).



Imagen N° 3. Actitud Positiva del Odontólogo ante ~~Tratamiento Médico~~ Aplicado (36).

En síntesis, dentro del criterio psicológico, las actitudes han despertado el interés de numerosos investigadores y estudiadas desde diversos puntos de vista, con la finalidad de conocer la dimensión de este factor dentro del comportamiento humano, a fin de establecer la vinculación que tienen con las actividades laborales. (37). En consecuencia, se considera relevante investigar la actitud de los estudiantes de odontología ante el desarrollo de prácticas clínicas, pues éstas permiten llevar a cabo un trabajo enmarcado en alcanzar respuestas efectivas en los mismos, al presentar estímulos que favorecen su participación activa en cada una de las actividades o situaciones a cumplir.

Por ende, la evaluación del desempeño clínico de un estudiante de odontología se encuentra fuertemente situada en instancias formativas. La evaluación en la clínica es llevada a cabo por los docentes con una mirada puesta en la posibilidad de realizar los ajustes necesarios en los procesos de aprendizaje y enseñanza con el propósito de alcanzar los logros previstos. (37). Entiéndase con esto que, la actitud de los estudiantes es muy importante en todo proceso educativo y sumamente relevante ante el método científico, ya que, es el conocimiento y la preparación práctica, la que le permitirá a los mismos demostrar una actitud positiva ante situaciones y procedimientos clínicos.

En consecuencia, la actuación del estudiante del V Semestre de odontología en su desempeño ante situaciones médicas, llevan a la introducción de respuestas conductuales que aseguren modificar, instaurar y prevalecer en el tiempo. Al respecto, la actitud positiva es aquella que demuestra el aumento en la frecuencia de una conducta cuando ésta genera una consecuencia agradable. (38).

Unido a esto, el efecto de la experiencia directa es más fuerte cuando más larga y repetitiva, lo cual se le denomina exposición directa. De ahí, que su incorporación en el desempeño de las actividades profesionales del estudiante de odontología, hace posible brindar a los pacientes reforzadores positivos determinados por cualquier cosa, acción o situación con el fin de llevarlos a lograr nuevos aprendizajes encargados de motivarlos a mantener conductas positivas que nutran su profesión médica. (39).

### **Satisfacción del Paciente.**

La medición de los niveles de satisfacción de los usuarios representa una parte fundamental para evaluar la calidad de los servicios de salud bucal. Los resultados de estos estudios tienen la finalidad (39) de orientar la dirección hacia donde deben encaminarse los esfuerzos y las acciones para el mejoramiento continuo del profesional de odontología. Por consiguiente, la importancia de conocer el nivel de satisfacción e intentar elevarlo, estriba en que un paciente satisfecho se apega mejor a los tratamientos y cuidados indicados por el estomatólogo, y esto hace que mejore su condición de salud. (39).

En general, el porcentaje de satisfacción de los usuarios con el servicio de salud bucal suele ser calificado de manera muy alta a nivel mundial, estas calificaciones no necesariamente indican que las personas hayan tenido una buena experiencia, sino que la expresión de satisfacción podría simplemente deberse a un acto de comprensión y justificación, donde el usuario entiende que los odontólogos hacen un esfuerzo a pesar de las carencias del servicio. (40).

No obstante, existen algunos aspectos que pueden influir de manera negativa o positiva sobre estas calificaciones, considerándose que existen actitudes del personal de odontología al brindar atención odontológica a los pacientes que influyen en la satisfacción que éstos tengan o no, sobre este servicio, como lo son (40): la fatiga generada por posiciones inadecuadas, sobrecarga de trabajo y características especiales de los pacientes como aquellos con limitaciones físicas, ansiedad excesiva, así como pacientes poco cooperadores.

Así también, se encuentran las características sociodemográficas del usuario destacándose entre ellas, por ejemplo, (40) la edad, la cual representa una variable estrechamente relacionada con los niveles de satisfacción, considerándose que, las personas de mayor edad suelen ser usuarios frecuentes de los servicios públicos de salud, lo que hace que los mismos, por sus constantes o regulares citas al odontólogo, logren desarrollar cierta tolerancia hacia estos servicios.

Del mismo modo, se encuentra importante resaltar el sexo; destacándose que (40) el femenino se encuentra asociado en mayor proporción a experiencias positivas al recibir un servicio odontológico, ya que las féminas se sienten motivadas por el factor estético. Unido a esto, se resaltan como factores importantes e incluso de expectativas negativas, las barreras de la comunicación dadas por el lenguaje, el bajo nivel económico y de escolaridad, la desconfianza por parte del indígena, la poca capacidad de interactuar de parte del odontólogo hacia estos grupos; con igual relevancia se señala el dolor previo a la consulta, considerándose que es una sensación si se quiere traumática que hace al paciente ir predispuesto a la atención médica. (40).

En términos generales, se puede decir que la calidad percibida es la apreciación que hace el paciente de la adecuación, resultados y beneficios del conjunto de actuaciones en el marco de la atención sanitaria en la clínica dental. (40). Es decir, el resultado de la comparación que el paciente tiene y que recibe con los estándares personales que él considera mínimamente aceptables. Por ende, la satisfacción del paciente debe ser considerada un aspecto fundamental entre los agentes clínicos y los usuarios en odontología, pues constituye una fuente de información para detectar debilidades presentes en la atención odontológica.

Dicho de esta forma, el grado de satisfacción del paciente odontológico va a estar influenciado por las expectativas que cada paciente comprenda de este servicio bucal, el cual va a depender, a su vez, de otros factores como son: la seguridad y destrezas demostradas por el odontólogo tratante, las experiencias previas con el trato recibido por otros especialistas del área, y las experiencias previas que éste haya tenido con los mismos, lo que los hará más vulnerables que otros, que hayan vivido experiencias positivas.(40).

Se puede decir entonces que, la satisfacción del cliente en odontología va a depender entre otras cosas de la calidad de la atención percibida por cada usuario, considerándose que la misma tiene de forma exclusiva que ver con: la apreciación que hace cada paciente de la actuación del odontólogo tratante, de los efectos del tratamiento suministrado por el mismo, de los resultados y beneficios, en fin, del conjunto de actuaciones en el marco de la atención sanitaria recibida en la clínica dental. Es decir, el resultado de la comparación que el paciente tiene y que recibe con los estándares personales, que él considera mínimamente aceptables. (40).

En la atención odontológica, además, la satisfacción del paciente se considera un aspecto fundamental entre los agentes clínicos y los usuarios, su medida y valoración constituye una fuente de información para detectar problemas y oportunidades de mejora en el funcionamiento de cada área de la clínica dental, considerándose que las valoraciones de los pacientes pueden ser muy variadas y, que en ocasiones lo que el paciente valora fundamentalmente es el trato, las destrezas del odontólogo y la información, o el nivel de salud que alcanza tras el tratamiento.(40).

Otra de los elementos que incide en la satisfacción del paciente lo representa la ausencia de canales comunicacionales efectivos, los cuales no funcionan correctamente si, el odontólogo tratante muestra inseguridad, duda o torpeza ante el manejo de herramientas y materiales médicos, o, ante el tratamiento aplicado, si la oferta de ese servicio es realizada en forma inapropiada y sea muy extenso, el tiempo en que los pacientes tienen que esperar para ser atendidos, que de ser mucho originará que éstos se muestren insatisfechos y, por tanto, cambien de clínica o no cumplan las prescripciones médicas, dejando de acudir a alguna cita con el consiguiente perjuicio para otros pacientes y para la organización. (40).

En definitiva, todas estas consideraciones llevan a interpretar que, el grado de satisfacción del paciente odontológico siempre va a estar influenciado por las variables que acompañan el acto o tratamiento aplicado al paciente, es decir, del ambiente, condiciones, y actitudes que refleje el especialista odontólogo al momento de realizar la atención de cada usuario, en las que repercuten desenvolvimiento profesional del tratante, condiciones de la clínica o consultorio, procesos comunicacionales asertivos

y profesionales, el tiempo de espera en los servicios, el grado de resolución obtenido., entre otros aspectos de igual importancia.(40).

### **Formación Práctica del Odontólogo**

La enseñanza de Ciencias de la Salud, ha sido mediatizada por corrientes tecnocráticas, con énfasis en el diseño y logro de objetivos conductuales. He ahí, que la formación del profesional de la Odontología, se sigue desarrollando esencialmente, sobre una base netamente biológica, soportada en las ciencias básicas, con énfasis en la aprehensión de diferentes técnicas con la finalidad de adiestrar al estudiante para la realización de actividades de tipo curativo. (40).

En razón de esto, es necesario señalar que la formación de recursos humanos en el área de odontología presenta en la actualidad características propias del fenómeno de dependencia científico – técnica; esto debido a que, la enseñanza de esta especialidad médica generalmente está caracterizada por ser memorística e informativa, lo que conduce a que se produzca una separación de la teoría de la práctica, es decir, de las disciplinas básicas de las clínicas, constituyendo una expresión de la influencia del positivismo y concepción sobre la educación, el papel del individuo en la sociedad y en la relación con el proceso salud – enfermedad. (40).

En este ámbito de formación de recursos humanos, resulta importante, asegurar la oferta de espacios educativos, en los cuales se permita al estudiante la adquisición de conocimientos y actitudes positivas conformadas por habilidades y destrezas, las cuales deben ir en consonancia con los avances científicos y tecnológicos de actualidad, de tal

manera que las oportunidades para el aprendizaje le permitan al estudiante de odontología a su vez participar en la generación de conocimientos científicos y satisfacer las necesidades en salud del componente bucal. (40).

Bajo esta perspectiva, corresponde a las universidades abocarse al proceso de transformación institucional, tomando como eje fundamental los cambios curriculares, orientados a enfrentar la disonancia entre la formación del recurso humano y la ausencia de solución efectiva a los problemas de salud existentes; de tal modo, que el modelo de formación de recursos humanos deberá estar centrada en un modelo de atención integral, sustentado en la búsqueda de la equidad pertinencia, calidad y eficiencia para lograr la solución efectiva de los problemas de la sociedad.(40).

### **Sistema de Variables**

Las variables son aquellas cualidades presentes en un tema a investigar y al ser organizadas proporcionan al lector la visión global de sus aspectos incluyentes. En tal sentido, se puede inferir que las variables son elementos integradores de un título de trabajo que tiene posibilidades de ser indagado en un tiempo determinado a fin de proporcionar los respectivos momentos o eventos que caracterizan al trabajo bajo un orden de indagación que facilita la actuación coherente en el análisis de los hechos a considerar como relevantes en cada una de las variables que determina los objetivos de la investigación. (51)

En relación a las consideraciones anteriores se hizo necesario presentar la respectiva organización de los diversos indicadores que forman parte de las variables y que llevan a dar la respectiva comprensión de las mismas, que se describen a continuación en el cuadro 1: (ANEXO A).

## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

Para toda investigación, el marco metodológico representa el conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas. (52). Este espacio brinda al lector los aspectos relacionados con el camino metodológico a seguir en la investigación, describiendo de forma precisa informaciones relacionadas al tipo, diseño, nivel, técnicas y métodos de análisis empleados en el desarrollo del estudio.

La investigación representa un procedimiento reflexivo, sistemático, controlado y crítico que tiene por finalidad descubrir o interpretar los hechos y fenómenos, relaciones y leyes de un determinado ámbito de la realidad. Entiéndase con esta idea, que toda investigación parte de la intención de buscar respuestas a situaciones, indagar, reflexionar y profundizar en el análisis del contexto en el que se desarrolla el fenómeno estudiado. (53).

#### **Tipo y Diseño de Investigación**

El propósito de esta investigación tuvo como base describir situaciones y eventos, para lo cual se pretenderá determinar la influencia de las actitudes de los estudiantes del V Semestre de Odontología de la Universidad José Antonio Páez sobre la satisfacción del paciente. Conforme a esto, se determinó que el presente trabajo de grado tiene por metodología un estudio de tipo no experimental descriptivo, de corte transversal

apoyado en un diseño de campo. El diseño de campo permitió, en este caso a los investigadores interactuar y conocer la realidad directamente de la población en estudio “los estudiante de V Semestre de Odontología” de la Universidad José Antonio Páez, en relación a la forma en que la actitud asumida por ellos actúa sobre la satisfacción del cliente.

## **Población y Muestra**

### **Población**

En cuanto a los factores que inciden en la selección de la población y muestra que comprenderá el estudio, se plantea que la población se define como el universo de la investigación; la misma se caracteriza por tener condiciones particulares que permiten distinguir a los sujetos. (54). De acuerdo a lo planteado, la población estuvo representada a todos los individuos que conforman el contexto de estudio, lo cual conduce a precisar que para efectos de esta investigación la población fue seleccionada por criterios de inclusión, lo cual llevó a que la misma estuvo conformada por 100 estudiantes que cursan las clínicas del V Semestre de Odontología de la Universidad José Antonio Páez y 100 pacientes que asisten.

### **Muestra**

La población señalada lleva a considerar la muestra, la cual será extraída del universo estableciéndose para ello que la misma representará un subconjunto de elementos de la población (54). De ahí que, para efectos de este estudio, se debe identificar el tamaño de la población, el cual consto de 100 estudiantes de las Clínicas de Odontología y a

partir de ese dato se pudo determinar el porcentaje representativo de la misma, el cual se basará en un 30% del universo en general, lo que correspondió a un total de 30 de los estudiantes del V Semestre de Odontología y 30 de los pacientes que asisten a consulta odontológica en las Clínicas de la Universidad José Antonio Páez.

### **Técnicas de Recolección de Datos**

Es de gran importancia para cualquier investigación científica la determinación y posterior aplicación de los instrumentos que, en la práctica, permiten al investigador conocer aspectos del logro de los objetivos formulados en el estudio en cuestión. En base a esto, se plantea que, las técnicas para recolectar datos, representan prácticamente un conjunto de mecanismo, medios y sistemas de dirigir, recolectar, conservar y transmitir los datos. Para efectos del presente estudio, las mismas, estarán referidas a la manera cómo serán obtenidos los datos. (55).

Bajo este propósito, para darle respuesta al objetivo se diagnosticar el nivel de ansiedad de los estudiantes del V Semestre de Odontología de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego del estado Carabobo en Venezuela se aplicó la observación directa, la cual le permitió identificar de manera precisa la forma cómo se desenvuelven los estudiantes ante las prácticas clínicas y determinar si el paciente se sentirá satisfecho o no, posterior al tratamiento realizado; procedimiento éste que deberá ser desarrollado, de la forma más natural posible sin forzar situaciones ni

incomodidades de manera tal, que los sujetos a ser observados no se sienta presionados y se pueda llevar un buen registro de lo que acontece. (55).

### **Instrumento de recolección de datos**

Con el fin de establecer el nivel de satisfacción del paciente al finalizar la guardia de los estudiantes, fue empleado un instrumento tipo cuestionario, conformado según los indicadores de la variable del estudio. Esta técnica de medición, es considerada como un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se mide la reacción de los sujetos. (55). El instrumento para el presente estudio, estuvo conformado por un cuestionario con preguntas cerradas, tipo dicotómico (SI – NO) (**ANEXO B y C**), con el fin de darle mayor objetividad a las respuestas que serán dadas por la población en estudio. Además del uso de un consentimiento informado (**ANEXO D**) dirigido a los pacientes con el fin de informarlos sobre la confidencialidad y los pasos a seguir de dicho cuestionario

### **Técnicas de Análisis de Datos**

En continuidad con la estructura del trabajo, se plantea lo relacionado con la técnica de análisis, las cuales representarán las herramientas que serán utilizadas para organizar, describir y analizar los datos recogidos, a través de los instrumentos de recolección diseñados; las mismas constituirán la forma cómo será procesada la información recolectada. (56). El programa estadístico a utilizar fue manejado, a través de Excel, su

aplicación permitirá a los investigadores analizar e interpretar los datos o respuestas emitidas por la población en estudio.

Posterior a esto, se dio paso a la descripción del diagrama de barras también llamado diagrama de sectores o diagrama de barras que sirve para representar variables cualitativas o discretas. El mismo fue utilizado con el fin de representar la proporción de elementos de cada uno de los valores de la variable y consiste en barras proporcionales a la frecuencia relativa. Entiéndase como porción la parte del círculo que representa a cada valor que toma la variable. (56).

Finalmente, los autores interpretaron los datos del instrumento, analizando cada dimensión del cuestionario mediante la frecuencia porcentual, lo que les permitió hacer un análisis cualitativo de la información, con la finalidad de comprender los resultados. (56).

## **CAPÍTULO IV**

### **RESULTADOS Y CONCLUSIONES**

Todo proceso de investigación exige la selección, construcción y aplicación de métodos y técnicas que afiancen su rigurosidad científica, a fin de facilitar y ajustar el estudio al problema, a los objetivos y a la teoría que sustenta la temática que se propone. Basándose en esto y considerando la concepción epistemológica que orienta este estudio se da paso al análisis cuantitativo de los resultados obtenidos tras la aplicación del instrumento, el cual es desarrollado mediante mediciones estadísticas, que reflejan de forma objetiva la percepción de la población en estudio sobre determinada realidad.

Con igual importancia, se debe mencionar que considerando las estrategias abordadas en la investigación y con el propósito de lograr los objetivos planteados, los autores procedieron a utilizar la estadística descriptiva, la cual es desarrollada mediante el análisis estadístico de la información recolectada, a través de los instrumentos diseñados uno para la población de estudiantes y el otro para la población de pacientes seleccionados como muestra, con los cuales se logró transformar sus resultados en información útil, tabulada y graficada para presentar los análisis cualitativos correspondientes en forma ordenada y coherente según las dimensiones definidas en la operacionalización de variables.

En virtud de estos señalamientos, se presentan los resultados obtenidos después de haber aplicado los instrumentos de recolección de datos necesarios; y para una mejor

visualización se coloca en color amarillo los resultados de los pacientes y en color azul se coloca los resultados de los estudiantes.

### **Análisis y presentación de los resultados.**

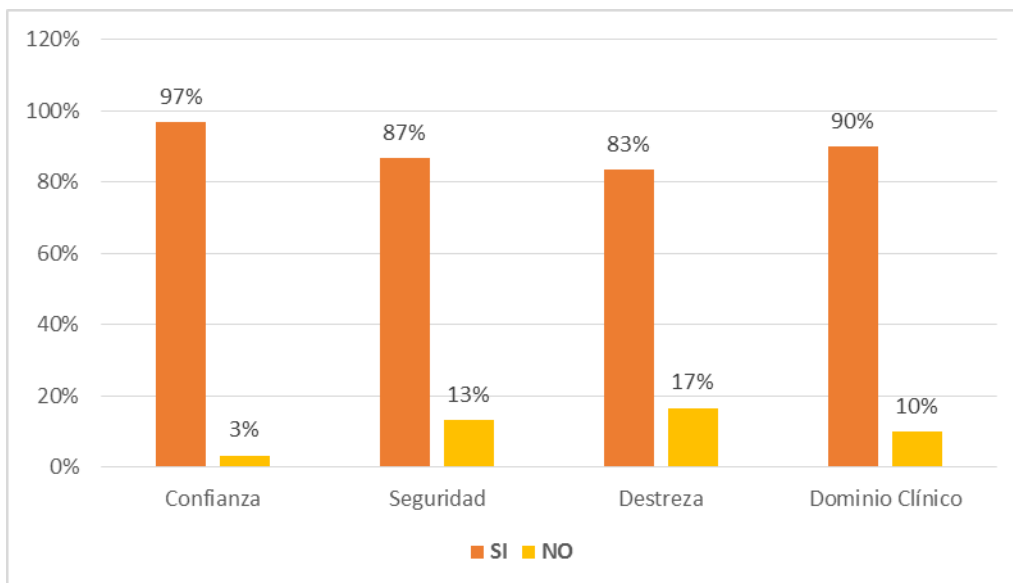
#### **INSTRUMENTO N° 1: PACIENTES**

**Cuadro N° 1. Distribución de Frecuencias y Porcentajes Correspondientes a la Dimensión: “Satisfacción Alta”**

Ítems	Dimensión: Satisfacción Alta	Total de Respuestas				
		SI	%	NO	%	Total
1	¿Le brinda confianza la actitud desarrollada por los estudiantes de odontología al momento de realizar los tratamientos clínicos?	29	97%	1	3%	100%
2	¿Considera usted que los estudiantes de odontología demuestran seguridad ante los casos de emergencias clínicas que asisten?	26	87%	4	13%	100%
3	¿Le parece a usted que el estudiante de odontología tiene desarrolladas las destrezas al momento de manipular los instrumentos durante la consulta?	25	83%	4	17%	100%
4	¿Se ha sentido a gusto con la atención procedimental asumida por los estudiantes durante los tratamientos clínicos?	27	90%	3	10%	100%
PROMEDIO			89%		11%	100%

Fuente: Suarez y Torrealba (2020)

N° de Encuestados: 30 pacientes



**Gráfico 1.**Satisfacción Alta.Fuente: Suarez y Torrealba (2020)

### **Interpretación de los Resultados**

Las apreciaciones emitidas por la población en estudio en correspondencia al ítems N° 1, demostró que: el 97% respondió que si le da confianza las actitudes que tienen los estudiantes al momento de realizarles su tratamiento clínico; no obstante hubo un 3% de los encuestados quienes manifestaron que no; demostrándose a través de estos resultados que existe un grupo considerable de estudiantes que le brinda la confianza a sus pacientes al tratarlos.

En unión de esto, se pudo observar que las respuestas encontradas en el ítem N° 2, reflejaron que: un 87% de pacientes manifestaron que los estudiantes demuestran seguridad al momento de atender un caso de emergencia, mientras que el 13% refirió que no demostraban dicha seguridad.

En continuidad con el análisis se presentan las respuestas dadas al ítem N° 3 en donde se encontró que: el 83% de la población refiere que el estudiante sabe manipular el

instrumental al momento de la consulta médica, no obstante hubo un 17% de pacientes que manifestaron lo contrario; planteamiento éste que demuestra existe un factor de conocimiento por parte del estudiante cuando se trata de la destreza y manipulación de los instrumentos utilizados durante los procedimientos clínicos odontológicos.

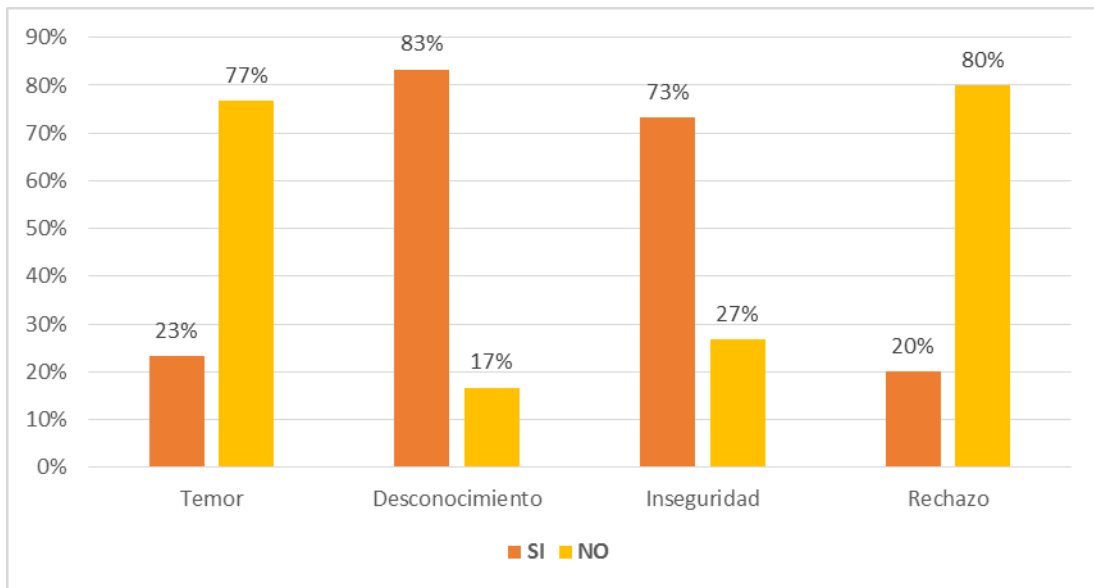
Del mismo modo, se pudo observar en el ítem N° 4 que: el 90% de los pacientes se sienten a gusto con la atención brindada por parte de los estudiantes durante la consulta odontológica, mientras que el 10% afirmó lo contrario.

**Cuadro N° 2. Distribución de Frecuencias y Porcentajes Correspondientes a la Dimensión: “Satisfacción Baja”**

Ítems	Dimensión: Satisfacción Baja	Total de Respuestas				
		SI	%	NO	%	Total
5	¿Le ha generado temor las actitudes asumidas por los estudiantes al momento de realizar sus tratamientos clínicos?	7	23%	23	77%	100%
6	¿Considera usted que el conocimiento demostrado por los estudiantes durante los procesos clínicos es bueno?	25	83%	5	17%	100%
7	¿Se siente inseguro ante la atención brindada por los estudiantes de odontología?	22	73%	8	27%	100%
8	¿Considera usted que los estudiantes presentan actitudes nerviosas que ponen en riesgo su salud bucal?	6	20%	24	80%	100%

Fuente: Suarez y Torrealba (2020)

N° de Encuestados: 30 pacientes



**Gráfico 2.**Satisfacción Baja.Fuente: Suarez y Torrealba (2020)

### **Interpretación de los Resultados**

Las apreciaciones emitidas por la población en estudio en correspondencia al ítems N° 5, demostró que: el 23% respondió que las actitudes asumidas por los estudiantes les generan temor; no obstante hubo un 77% de los encuestados quienes manifestaron que no.

En el mismo orden se resaltan los resultados del ítem N° 6, en el cual se pudo observar que: un 83% de pacientes considera que el estudiante demuestra tener buenos conocimientos sobre el procedimiento clínico odontológico a realizar, mientras que el 13% refirió que no demostraban dicha conocimiento.

Por otra parte en el ítem N° 7 se encontró que: el 73% de la población se siente inseguro ante la atención brindada por parte del estudiante, no obstante hubo un 27% de pacientes que manifestaron lo contrario; planteamiento éste que demuestra la

inseguridad significativa que tiene el paciente al momento de ser atendido por el estudiante en la consulta clínica odontológica

Del mismo modo, se pudo observar en el ítem N° 8 que: el 20% de los pacientes considera que los estudiantes presentan actitudes nerviosas que pueden en riesgo su salud bucal, mientras que el 80% afirmó lo contrario.

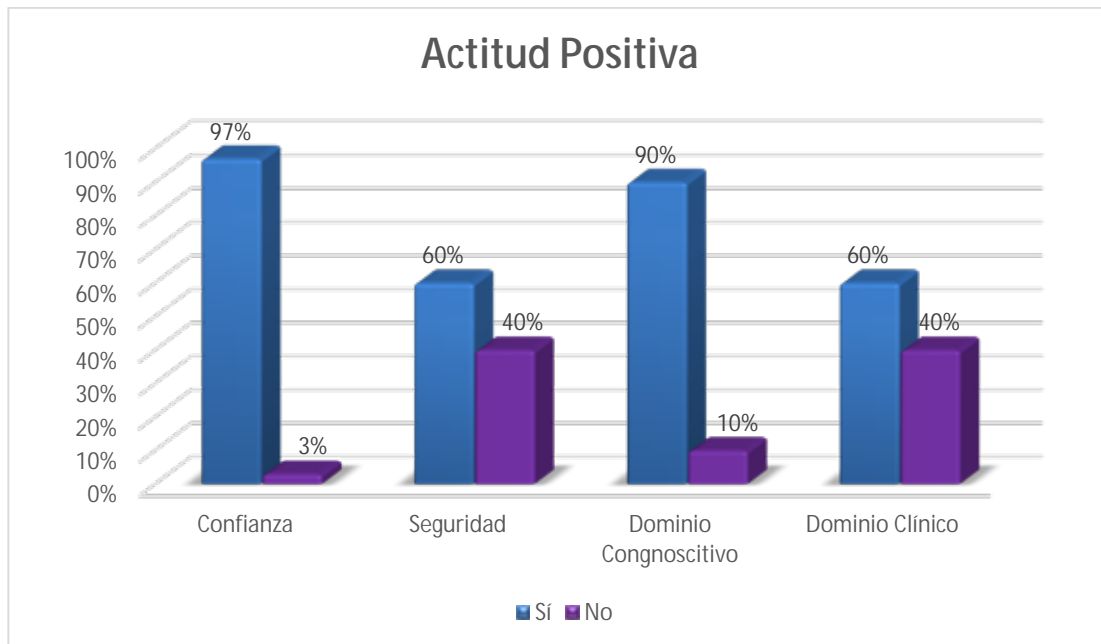
## INSTRUMENTO N° 2: ESTUDIANTES

**Cuadro N° 3. Distribución de Frecuencias y Porcentajes Correspondientes a la Dimensión: “Actitud Positiva”**

Ítems	Dimensión: Actitud Positiva	Total de Respuestas				
		SI	%	NO	%	Total
1	¿Brinda confianza a sus pacientes a la hora de aplicar el tratamiento?	29	97%	1	3%	100%
2	¿Realiza los procedimientos clínicos con seguridad y destreza?	18	60%	12	40%	100%
3	¿Conoce usted el protocolo clínico que se debe seguir durante la atención clínica odontológica aplicada a sus pacientes?	27	90%	3	10%	100%
4	¿Maneja con exactitud los procedimientos odontológicos a seguir en las clínicas a aplicar en cada paciente?	18	60%	12	40%	100%

Fuente: Suarez y Torrealba (2020)

N° de Encuestados: 30 estudiantes



**Gráfico 3.** Actitud Positiva. Fuente: Suarez y Torrealba (2020)

### **Interpretación de los Resultados**

Las respuestas encontradas en el instrumento aplicado a los estudiantes de la Clínica Integral del Adulto I de la Universidad José Antonio Páez en San Diego, Carabobo específicamente en lo que corresponde al ítem N° 1, demostraron que: el 97% de los encuestados considera que brindan confianza al paciente al momento de realizar los procedimientos clínicos odontológicos.

A su vez, el ítem N° 2, arrojó que: el 60% de la población realiza los procedimientos clínicos con seguridad y destreza, no obstante el 40% de los estudiantes manifiesta no tener seguridad.

En lo que respecta al ítem N° 3, se pudo encontrar que: el 90% de los encuestados conoce el protocolo clínico que se debe seguir al momento de realizar los tratamientos; no obstante, se pudo observar que un 10% manifestó que no.

Seguidamente, se presenta lo encontrado en el ítem N° 4, donde se pudo observar existe un 60% de estudiantes que manejan con exactitud los procedimientos odontológicos a aplicar en cada paciente, mientras que un 40 % señala que no tiene el manejo adecuado para aplicar los procedimientos clínicos.

**Cuadro N° 4. Distribución de Frecuencias y Porcentajes Correspondientes a la Dimensión: “Actitud Negativa”**

Ítems	Dimensión: Actitud Negativa	Total de Respuestas				Total
		SI	%	NO	%	
5	¿Siente temor a que ocurra un accidente durante la atención clínica que brinda a sus pacientes?	20	67%	10	33%	100%
6	¿Siente usted temor de que se le presente alguna complicación durante la atención de sus pacientes y no sepa cómo solventarla por desconocimiento de los procedimientos?	19	63%	11	37%	100%
7	¿Presenta ansiedad al momento de atender a los pacientes?	8	27%	22	73%	100%
8	¿Ha presentado desconocimiento ante algún tratamiento o procedimiento clínico desarrollado?	15	50%	15	50%	100%
9	¿Se pone nervioso al momento de las prácticas clínicas con sus pacientes?	12	40%	18	60%	100%
10	¿Presenta cambios físicos o fisiológicos (acaloramiento o palpitación fuerte) al momento de realizar tratamientos clínicos?	3	10%	27	90%	100%

Fuente: Suarez y Torrealba (2020)

N° de Encuestados: 30 estudiantes

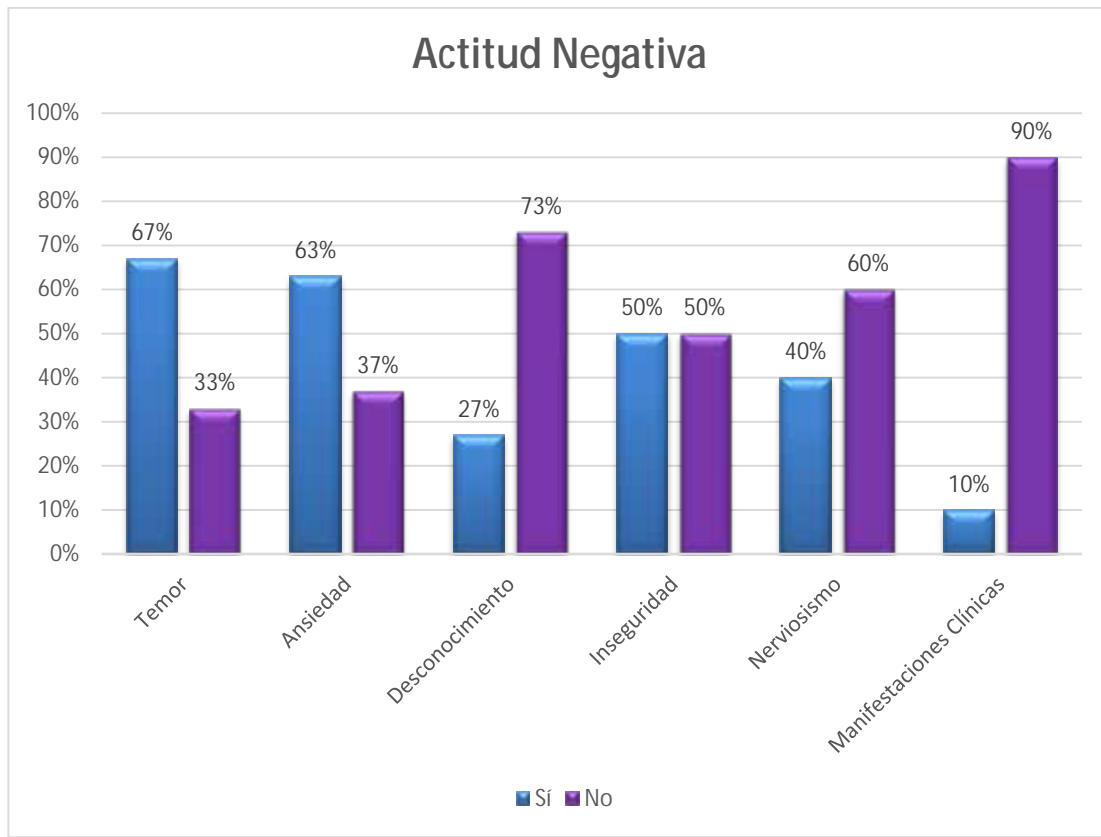


Gráfico 4. Actitud Negativa. Fuente: Suarez y Torrealba (2020)

### Interpretación de los Resultados

En continuidad de estas ideas se presenta lo referido en el ítem N° 5, lo cual reflejó en sus resultados que: el 67% de los encuestados siente temor a que pueda ocurrir un accidente al momento de brindar la atención médica odontológica al paciente, por el contrario el 33% no siente éste temor.

Asimismo, el ítem N° 6, arrojó que: el 63% de la población siente temor a que se le presente una complicación al realizar al tratamiento y no se solventarla por falta de conocimiento, no obstante el 37% de los estudiantes manifiesta no presentar éste temor.

En lo que respecta al ítem N° 7, se pudo encontrar que: el 27% de los encuestados refiere presentar ansiedad al momento de realizar el tratamiento odontológico, no obstante, se pudo observar que un 73% manifestó que no.

Seguidamente, se presenta lo encontrado en el ítem N° 8, donde se pudo observar existe un 50% de los estudiantes que presenta desconocimiento sobre algún tratamiento o procedimiento a realizar.

Del mismo modo, los resultados del ítem N° 9 demuestran que, el 40% de los estudiantes se ponen nerviosos al momento de las prácticas clínicas, mientras que el 60% no presenta nervios.

Finalmente en lo que respecta al ítem N° 10, se presenta el 10% de los encuestados presentan cambios físicos o fisiológicos como acaloramiento y/o palpitaciones fuertes al momento de realizar tratamientos clínicos odontológicos, mientras que el 90% refiere no presentarlos.

### **Discusión general de los resultados**

El presente estudio surgió motivado por analizar la influencia de las actitudes de los estudiantes del V Semestre de Odontología de la Universidad José Antonio Páez sobre la satisfacción del paciente atendido en la Clínica Integral del Adulto de esta casa de estudio, lo cual se buscó con ello, identificar la forma cómo esta población actuaba ante los procedimientos clínicos desarrollados y determinando el tipo de actitudes que éstos demostraron ante este tipo de prácticas médicas, lo cual es de suma importancia dado que es de gran valor que esta comunidad estudiantil logre realizar una actuación

clínica de manera segura, positiva y responsable; claro está que para alcanzar este tipo de comportamientos se requiere de una enseñanza eficaz y significativa, desarrollada, a través de políticas y metodologías académicas experienciales, que logren darle al futuro profesional las herramientas y competencias prácticas necesarias para su desenvolvimiento positivo en el área de clínica integral.

### **INSTRUMENTO APLICADO A PACIENTES**

Las respuestas dadas por los 30 pacientes encuestados demostraron que: existe un margen porcentual considerable que afirma que las actitudes demostradas por los estudiantes del V Semestre de Odontología demuestran seguridad al momento de desarrollar sus prácticas clínicas y de igual forma manifestaron sentirse a gusto con las atenciones y método clínico manejado por los mismos; planteamiento éste que es de gran importancia para el estudio en cuestión, por cuanto, a través del mismo se apoya en que la actitud es “un estado mental y nervioso de disposición, organizado a través de la experiencia, que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre la respuesta del individuo ante todos los objetos y situaciones a que se enfrenta”(20).

Se puede decir entonces que, el manejo y destreza demostrado por los estudiantes del V Semestre de odontología de la Universidad José Antonio Páez responde a un dominio cognoscitivo, el cual representa es un elemento indispensable en la actitud, el cual, asociado con los sentimientos hacia un objeto, produce una respuesta que se incrementa con mayor o menor intensidad, producirá una conducta en el individuo de agrado o desagrado hacia ese determinado objeto. (31). En consecuencia, las actitudes

constituyen el principal elemento en el desempeño laboral de los estudiantes de odontología, los cuales, deben distinguir los estados internos que actúan como motivaciones.

Asimismo, se debe resaltar que las apreciaciones dadas por los pacientes ante los ítems número 5, 6,7, y 8 demostraron a través del mayor número porcentual que los estudiantes no demostraban temor y que manifiestan destrezas prácticas ante los procedimientos clínicos realizados. No obstante, se pudo conocer el 73% de la población se siente inseguro ante la atención brindada por parte del estudiante, lo que en su efecto lleva a resaltar la importancia de que “las actitudes son afirmaciones evaluativas favorables o desfavorables, en relación con objetos, personas o hechos que reflejan la forma en que uno se siente acerca de algo” (35).

Según el autor la actitud tiene tres componentes, la cognición, afecto y comportamiento conductual; lo cognoscitivo es la base que se tiene para comunicarse, lo afectivo cómo se siente la persona frente a otra (estudiante - paciente), lo conductual cómo hace la persona para desarrollar, demostrar y realizar procedimientos que logren involucrar y expresar de manera asertiva los conocimientos antes aprendidos, logrando de esa forma desarrollar una práctica clínica de una manera profesional y serena.

## **INSTRUMENTO APLICADO A ESTUDIANTES**

Las respuestas encontradas en el instrumento aplicado a los estudiantes de la Clínica Integral del Adulto I de la Universidad José Antonio Páez en San Diego, Carabobo específicamente en lo que corresponde al ítem N° 1, demostraron que: el 97% de los encuestados considera que brindan confianza al paciente al momento de realizar los procedimientos clínicos odontológicos. A su vez, el ítem N° 2, arrojó que: el 60% de la población realiza los procedimientos clínicos con seguridad y destreza, siendo muy pocas las respuestas en contra. En lo que respecta al ítem N° 3, se pudo encontrar que: el 90% de los encuestados conoce el protocolo clínico que se debe seguir al momento de realizar los tratamientos y manejan con exactitud los procedimientos odontológicos a aplicar en cada paciente, mientras que un 40 % señala que no tiene el manejo adecuado para aplicar los procedimientos clínicos.

De la misma forma, se pudo observar que el instrumento aplicado arrojó un número representativo de respuestas afirmando que los mismos sienten temor a que pueda ocurrir un accidente, o que se le presente alguna complicación médica al momento de realizar el tratamiento; respuestas éstas que son normales en un educando en formación, no obstante la mayoría de los encuestados expresó no sentir ansiedad ni nervios al momento de desarrollar sus prácticas clínicas, lo que es muy importante por cuanto se demuestra que la evaluación dirigida a la evaluación del desempeño clínico de un estudiante de odontología se encuentra fuertemente situada en instancias formativas.

“La evaluación en la clínica es llevada a cabo por los docentes con una mirada puesta en la posibilidad de realizar los ajustes necesarios en los procesos de aprendizaje y enseñanza con el propósito de alcanzar los logros previstos”. (36). Entiéndase con esto

que, la actitud de los estudiantes es muy importante en todo proceso educativo y sumamente relevante ante el método científico, ya que, es el conocimiento y la preparación práctica, la que le permitirá a los mismos demostrar una actitud positiva ante situaciones y procedimientos clínicos.

En consecuencia, la actuación del estudiante de V Semestre de odontología en su desempeño ante situaciones clínicas, llevan a la introducción de respuestas conductuales que aseguren modificar, instaurar y prevalecer en el tiempo. Al respecto se señala que “la actitud positiva es aquella que demuestra el aumento en la frecuencia de una conducta cuando ésta genera una consecuencia agradable”. (37).

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **Conclusiones**

Tomando en consideración los eventos que conforman el proceso investigativo, se hace necesario destacar las siguientes conclusiones:

### **Conclusiones:**

Con respecto al objetivo número uno en el cual se diagnosticó las actitudes que poseen los estudiantes del V Semestre de Odontología de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego del estado Carabobo en Venezuela, al momento de la guardia de la Clínica integral del adulto I en la Universidad José Antonio Páez, se pudo apreciar que la mayoría de los estudiantes encuestados demostraron confianza en

un 97%, así como, seguridad, dominio cognoscitivo y de procedimientos al momento de la atención odontológica brindada, todo esto se traduce a que los estudiantes de odontología demuestran una actitudes positivas al momento de la atención brindada a los pacientes, a pesar de presentar muy poca experiencia en el área clínica, ya que esta corresponde a sus primeras practicas con atención a pacientes, lo que demuestra que poseen una buena preparación tanto teórica como práctica en el área correspondiente a preclínica restauradora y otras asignaturas, que les permite desarrollar los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para brindar una buena atención considerada excelente por los pacientes. Por otra parte los estudiantes presentan temor, ansiedad y desconocimientos a ciertos tratamientos o procedimientos clínicos, que corresponden a actitudes completamente normales durante el periodo de aprendizaje, además de que en esta primera práctica clínica y en el periodo de pregrado en general, se comienzan a crear experiencias que anteriormente no poseían, lo cual a medida que vayan creando dichas experiencias se irán perdiendo estas actitudes negativas. Con esto se pudo demostrar que los estudiantes de Odontología presentan buenas actitudes al momento de las prácticas de atención clínicas brindadas a los pacientes debido a su buena preparación previas a esta.

Como segundo objetivo se midió la satisfacción del paciente al finalizar la guardia de los estudiantes del V Semestre de Odontología en la Clínica Integral del Adulto I en la Universidad José Antonio Páez, se logró demostrar que los pacientes consideran que los estudiantes les brinda confianza, seguridad, así como demostrar destreza, y

dominio ante los procedimientos clínicos, en donde la mayoría de los pacientes refirieron considerar que los estudiantes de odontología poseen una muy buena preparación, manifestando sentirse a gusto con la atención que les brinda tanto los estudiantes como los profesores encargados de dicha área clínica, por otra parte el 73% de los pacientes encuestados refirió sentirse inseguro por la atención brindada; ellos aseguran que esta esta desconfianza surge debido a que en ciertas ocasiones el estudiante no se encuentra completamente concentrados sobre los mismos los tratamientos que realizan, lo que trae como consecuencia que dichos pacientes temen a que puede ocurrir alguna situación inesperada por esa desconcentración. Se concluye que los pacientes refieren presentar una satisfacción alta en cuanto a la atención odontológica brindada por los estudiantes.

En cuanto al tercer y último objetivo se analizó la relación de las actitudes de los estudiantes del V Semestre de Odontología en la Clínica Integral del Adulto I en la Universidad José Antonio Páez sobre la satisfacción del paciente por el tratamiento realizado, se concluyó que los estudiantes consideran que presentan actitudes positivas cuando se encuentran realizando tratamiento clínicos a sus pacientes, demostrando buenos conocimientos, seguridad y destreza, por lo que gracias a estas buenas actitudes en promedio la mayoría de los pacientes refieren sentirse sentir a gusto con la atención recibida, esto se traduce a una satisfacción alta, gracias a esto se logró demostrar que las actitudes de los estudiantes si repercute sobre la satisfacción del paciente, a medida que el estudiante le demuestre más actitudes positivas mayor será la satisfacción del

paciente, por lo su confianza sobre aumenta sobre él. En conclusión cualquier actitud que tome los estudiantes, ya sean positivas o negativas, es percibido por los pacientes, creándoles ya se confianza o desconfianza sobre el mismo.

### **Recomendaciones**

A la Escuela de odontología de la Universidad José Antonio Páez incluir en las clases de las teorías estrategias de enseñanza de tipo demostrativas para que el estudiante de odontología logre articular la teoría con la práctica y la clínica mejorando la formación del profesional de odontología y el desenvolvimiento eficaz de los mismos ante dichas prácticas clínicas.

Desarrollar en la Escuela de Odontología cursos y talleres sobre la importancia de la actitud positiva que deben mantener los estudiantes de V Semestre de esta profesión ante las prácticas clínicas, ya que este comportamiento les permitirá garantizar el éxito de las acciones clínicas y de los procedimientos que éstos deberán ejecutar durante los tratamientos clínicos realizados.

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

- (10) Balza, O. **Actitud del Profesional de medicina ante emergencias Médicas** Escuela de Medicina de la Universidad Nacional de México en Ciudad de México.(2013)
- (2) Davis, P.**Actitud del especialista en Medicina ante situaciones Clínicas**. Revista Cubana de Medicina Militar. (2015)
- (4) Lara, E. y Reaño. A. **Formación del Profesional de Odontología** Abril de 2015 • Volumen 10 • (2014) Año 10 • Págs. 45-56 |
- (5) Lovera, F. **Escuelas Nacionales de Odontología**. Trabajo de Grado no publicado realizado para la Universidad de Oriente UDO en Venezuela.(2011)
- (3) Márquez, L. **Comportamiento del profesional Médico ante Prácticas Clínicas** Revista de Salud Pública de Costa Rica.(2014)
- (8) Veloz, P. **Competencias que debe comprender el profesional de Medicina a la hora de ejercer su práctica Médica**. Trabajo de grado no publicado realizado en la Universidad Central de Venezuela UCV. Caracas. (2013)
- (6) Vera, F. **Incidencia de Emergencias Médicas en el área de Cirugía de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado**. Trabajo de grado no publicado realizado en la Universidad Centroccidental de Barquisimeto UCLA. Lara. (2012)
- (7) Yáñez, M **Competencias del profesional de Odontología**. Editorial. Limusa. México. (2014)
- (9) Zalazar, W.**Actitudes de estudiantes en Carreras Médicas**. Revista Médica de la UCV. Carácter Extraordinario. Caracas Venezuela.(2014).
- (1) Zaraza, J. **Actitud del estudiante de Medicina en formación ante emergencias Médicas**. Trabajo de grado no publicado realizado en la Universidad de Los Andes ULA, Mérida. Venezuela.(2014)
- (11) Balestrini, M. **Metodología de la Investigación**. Boletín médico de Posgrado. Universidad del Zulia.(2010)
- (12) Salgado, M. y Álvarez, M. **Actuación del estudiante de Odontología ante las emergencias clínicas**. Trabajo de grado no publicado realizado en la Universidad de Carabobo en Valencia, Venezuela.
- (13) Betancourt, E. **Capacidades clínicas procedimentales en el logro de práctica odontológicas**. Trabajo de grado o publicado realizado en la Universidad de San Martín de Porres en Perú. (2017).

- (14) Torres, M. **Nivel de conocimientos en el manejo de procedimientos clínicos mediante la administración de la lidocaína con epinefrina.** Trabajo de grado no publicado realizado en la Universidad de San Marcos. (2017).
- (15) Giménez, D. **Actitud del estudiante de Odontología Ante Emergencias Médicas.** Trabajo de grado no publicado realizado en la Universidad del Zulia. LUZ Maracaibo. (2017).
- (16) Pancca, B. **Comportamiento de los estudiantes de Odontología de la Universidad Nacional de Altiplano PUNO ante situaciones médicas.** Trabajo de grado no publicado realizado en la Universidad Nacional de Altiplano.(2018)
- (17) Arias, F. **Métodos, Diseño y Enfoque de la Investigación Científica.** Colombia: Editorial: Prince. (2006).
- (18) Pérez, B.**Práctica Clínica del Profesional de Odontología** Horizonte. Impresores. Ltda. Bogotá, Colombia. (2014).
- (19) Bem, G.**Actitudes de los profesionales de Medicina en el área de Emergencias.** Madrid - España: Ripano. (2013).
- (20) Mijares, G.**Desempeño del estudiante de Odontología ante prácticas Médicas.** Trabajo de grado realizado en la Universidad Central de Pamplona. (2014).
- (21) Maier, T. (2014) **Experiencias Médicas del estudiante en Formación** Revista de Trabajo Social, Universidad de Huelva
- (22) Weber, G.**Comportamientos del Médico Tratante ante emergencias Médicas.** (Tesis de Pregrado). Decanato de Medicina. UCLA. (2012).
- (23) Allport, A.**Factores que inciden en el comportamiento de estudiantes sde odontología ante prácticas Médicas.** Revista Informativa de la Salud, Facultad de Medicina de la UCLA. Edición. Venezuela. (2013).
- (23) Ross, E.**Desempeño del estudiante en odontología ante Emergencias Médicas.** Percepción, arte y naturalidad. Barcelona: Ed. Amolca. (2013).
- (24) Calles, B (2013). **Emergencias Médicas en el Profesional de Odontología** Revista dental de la Universidad de Guayaquil en Ecuador.
- (25) Marcano, L.**Comportamiento del profesional Médico ante Prácticas Clínicas** Revista de Salud Pública de Costa Rica. (2015).

- (26) Triandis, O. **Implementación de conocimientos académicos en Aplicaciones Clínicas**. Barcelona. Editorial Quintessence.(2015).
- (27) Landsheere, A. **Formación Profesional del Profesional de Odontología** Abril de 2013 • Volumen 10 • Año 10 • Págs. 45-56 |
- (28) Reo, G. **Formación Académica en Universidades Experimentales** Volumen 1. Barcelona España: Quintessence. (2014).
- (29) Mager T. **Comportamientos asertivos del estudiante en formación**. Revista Salud de Oriente. (2014).
- (30) Blanco S. **Preparación Académicas del estudiante de Medicina**. Trabajo realizado en la Universidad Nacional Autónoma de Ciudad de México en México. (2014).
- (31) Salas, D. **Competencias del profesional de Odontología**. Editorial. Limusa. México. (2015).
- (32) Davidoff, P. **Actitud del especialista en Medicina ante situaciones Clínicas**. Revista Cubana de Medicina Militar. (2014).
- (33) Weber, G. **Comportamientos del Médico Tratante ante emergencias Médicas**. (Tesis de Pregrado). Decanato de Medicina. UCLA. (2015)
- (34) Anastasi, P. **Actitud del Profesional de medicina ante emergencias Médicas** Escuela de Medicina de Ciudad de México.(2014).
- (35) Robbins, E. **Actitudes de estudiantes en Carreras Médicas**. Revista Médica de la UCV. Carácter Extraordinario. Caracas Venezuela. (2013).
- (36) Renzi, S. **Actitudes de los estudiantes de Odontología ante emergencias Clínicas**. Tercera Edición. Santiago de Chile, Publicaciones Técnicas Mediterráneas. 2016. 23- 71.
- (37) Bianco, H. **Actitud del estudiante de Odontología ante la actividad asistencial médica**. Revista Médica La Paz de Guatemala. (2013). 44- 95.
- (38) Zajona, T. **Experiencias Médicas en el estudiante Universitario** Trabajo de grado no publicado realizado en la Facultad de Medicina de la Universidad de Los Andes ULA en Mérida Venezuela. (2013).

- (39) Revista Gaceta Dental. **Cómo evaluar la satisfacción de los Clientes en la Clínica Dental.** <https://gacetadental.com/2012/04/como-evaluar-la-satisfaccion-de-los-pacientes-en-la-clinica-dental-i-24579/>. “[Consulta Septiembre, 16 2019]. 2012
- (40) Revista Cubana Stomatología. Mi Scielo. **Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México.** [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-75072015000300003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-75072015000300003). [Consulta Septiembre 16 2019 ] 2015.
- (41) Rueda, F. **Incidencia de Emergencias Médicas en el área de Cirugía de la** .Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Trabajo de grado no publicado realizado en la Universidad Centroccidental de Barquisimeto UCLA. Lara. (2015).
- (42) Siena, G.**Formación ética del profesional de Odontología.** Revista Cubana de Medicina Bucal de la Universidad de la Habana en Cuba. (2014). 39 – 52.
- (43) Constitución de la República Bolivariana de Venezuela **Gaceta Oficial de la República de Venezuela, 5.453 (Extraordinario),** Diciembre 31 (1999).
- (44) Ley del Ejercicio de la Odontología**Gaceta Oficial de la República de Venezuela. 163.** Enero 10, 1970.
- (45) Código de Deontología Odontológica. **Aprobado en la XIX Convención Ordinaria del Colegio de Odontólogos de Venezuela,** realizado 09 y 10 de agosto de 1972.
- (46) Rodríguez, A.**La Variable en una Investigación Científica.** Editorial. Las Corridas. España. (2010).
- (47) Hernández, M. **Calidad Asistencial del área Clínica de Odontología.** Revista Médica de Stomatología<https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-satisfaccion-del-paciente-principal-motor-S1134282X02774708>. [Consulta, Septiembre 16, 2019). 2010.
- (48) Reo, F. (2010). **Manejo Procedimental Clínico Odontológico** Madrid - España: Ripano
- (49) Carvajal, O. (2018)**La Satisfacción del Cliente en Odontología”.** Revista Clínica de Rehabilitación Oral de Santiago de Chile
- (50) Carvajal, P. (2015) **Normas de Bioseguridad en Odontología.** Madrid - España: Ripano

- (51) Hernández, M. (2009). **Sistema de Variables en la Investigación Científica**. Caracas: Autor.
- (52) Nieves, C. (2010) **Metodología de la Investigación**. Boletín médico de Posgrado. Universidad del Zulia
- (53)Reo, F. (2010). **Métodos en la Investigación Científica** Madrid - España: Ripano
- (54) Herrera, C. (2006).**Población y Muestra en la Investigación Científica**. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- (55) Capra, U. (2006) **Metodología de los Proyectos y Trabajos de Grado**. Barcelona: Editorial Continental.
- (56) Botero, B. (2004) **Técnicas de análisis de Datos**. Horizonte. Impresores. Ltda. Bogotá, Colombia

## ANEXO A

**CUADRO 1. Operacionalización de Variables.**

<b>Determinar la influencia de las actitudes de los estudiantes del V Semestre de Odontología sobre la satisfacción del paciente atendido en la Clínica Integral del Adulto de la Universidad José Antonio Páez ubicada en el Municipio San Diego del estado Carabobo</b>				
<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Instrumento</b>	<b>Ítems</b>
<b>Actitud</b>	<b>Actitud positiva</b>	-Confianza -Seguridad -Dominio cognoscitivo -Dominio de procedimientos clínicos	<b>Cuestionario a los estudiantes</b>	1
	<b>Actitud negativa</b>	-Temor -Ansiedad -Desconocimiento -Inseguridad -Manifestaciones nerviosas		2 3 4 5 6 7 8 9
<b>Satisfacción</b>	<b>Satisfacción Alta</b>	-Confianza -Seguridad -Destrezas -Dominio de procedimientos clínicos	<b>Cuestionario a los pacientes</b>	1
	<b>Poca Satisfacción</b>	-Temor -Desconocimiento -Inseguridad -Rechazo		2 3 4 5 6 7 8

Fuente: (Suarez Jose, Torrealba Ana.)



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



**INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO: PACIENTES**

A continuación estimado paciente, se le realizarán una serie de preguntas dicotómicas(SI o NO), lo cual debe responder de acuerdo a su criterio, con el fin de recolectar datos de carácter **CONFIDENCIAL** para el trabajo titulado “INFLUENCIA DE LAS ACTITUDES DE LOS ESTUDIANTES DEL V SEMESTRE SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN LA CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ, EN VALENCIA ESTADO CARABOBO” realizado por los Br. Suárez José y Torrealba Ana.

N°	ITEM	SI	NO
	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN ALTA</b>		
<b>1</b>	¿Le brinda confianza la actitud desarrollada por los estudiantes de odontología al momento de realizar los tratamientos clínicos?		
<b>2</b>	¿Considera Ud. que los estudiantes de odontología demuestran seguridad ante los casos de emergencias clínicas que asisten?		
<b>3</b>	¿Le parece a Ud. que el estudiante de odontología tiene desarrollada las destrezas al momento de manipular los instrumentos durante la consulta?		
<b>4</b>	¿Se ha sentido a gusto con la atención procedimental asumida por los estudiantes durante los tratamientos clínicos?		
	<b>DIMENSIÓN: SATISFACCIÓN BAJA</b>		
<b>5</b>	¿Le ha generado temor las actitudes asumidas por los estudiantes al momento de realizar sus tratamientos clínicos?		

<b>6</b>	¿Considera Ud. que el conocimiento demostrado por los estudiantes durante los procesos clínicos es bueno?		
<b>7</b>	¿Se siente inseguro ante la atención brindada por los estudiantes de odontología?		
<b>8</b>	¿Considera Ud. que los estudiantes presentan actitudes nerviosas que pongan en riesgo su salud bucal?		



**ANEXO C**  
**BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**INSTRUMENTO**  
**CUESTIONARIO: ESTUDIANTES**

A continuación estimado estudiante, se le realizaran una seria de preguntas dicotómicas (SI o NO), lo cual debe responder de acuerdo a su criterio, con el fin de recolectar datos de carácter **CONFIDENCIAL** para el trabajo titulado **“INFLUENCIA DE LAS ACTITUDES DE LOS ESTUDIANTES DEL V SEMESTRE SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN LA CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ, EN VALENCIA ESTADO CARABOBO”** Realizado por los Br. Suárez José y Torrealba Ana.



**ANEXO D**  
**BOLIVARIANA DE VENEZUELA**  
**UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA DE ODONTOLOGÍA**



**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**Estimado paciente.**

Nº	ITEM	SI	NO
	<b>DIMENSIÓN: ACTITUD POSITIVA</b>		
1	¿Brinda confianza a sus pacientes a la hora de aplicar el tratamiento?		
2	¿Realiza los procedimientos clínicos con seguridad y destreza?		
3	¿Conoce Ud. El protocolo clínico que se debe seguir durante la atención clínica odontológica aplicada a sus pacientes?		
4	¿Maneja con exactitud los procedimientos odontológicos a seguir en las clínicas a aplicar en cada paciente?		
	<b>DIMENSIÓN: ACTITUD NEGATIVA</b>		
5	¿Siente temor a que ocurra un accidente durante la atención clínica que brinda a sus pacientes?		
6	¿Siente usted temor de que se le presente alguna complicación clínica durante la atención de sus pacientes y no sepa cómo solventarla por desconocimiento de los procedimientos?		
7	¿Presenta ansiedad al momento de atender a los pacientes?		
8	¿Ha presentado desconocimiento ante algún tratamiento o procedimiento clínico desarrollado?		
9	¿Se pone nervioso al momento de las prácticas clínicas con sus pacientes?		
10	¿Presenta algún cambio físico o fisiológico (acaloramiento o palpitación fuerte) al momento de realizar tratamientos clínicos?		

Somos estudiantes de Odontología de pregrado de la escuela de Odontología de la Universidad Jose Antonio Páez, estamos llevando a cabo un estudio titulado **“INFLUENCIA DE LAS ACTITUDES DE LOS ESTUDIANTES DEL V SEMESTRE SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE ATENDIDO EN LA CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO DE LA UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ, EN VALENCIA ESTADO CARABOBO”** como requisito para optar por el título de Odontólogo. El objetivo de dicho estudio tiene como finalidad determinar si las actitudes de los estudiantes tienen alguna repercusión sobre el nivel de satisfacción del paciente en cuanto a los tratamientos realizados. Por lo que solicitamos su participación en este estudio.

El estudio consiste en llenar un cuestionario de ocho preguntas dicotómicas con respuestas cerradas (SI o NO) que nos permitirá determinar su nivel de satisfacción. Le tomara aproximadamente 5 min de su tiempo. Dicha información será recolectada de manera confidencial y su nombre no se será utilizado.

Si desea participar, llenar el formulario de autorización que viene a continuación, de ante mano gracias.

He leído el procedimiento descrito anteriormente. Los investigadores me han explicado y han contestado mis preguntas. Voluntariamente doy mi consentimiento para participar en el estudio de

---

\_\_\_\_\_ (nombre los investigadores).

---

**Nombre del paciente.**

---

**Fecha.**



**FORMATO PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS SEGÚN  
 JUICIO DE EXPERTOS**

A continuación, se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento. En cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa según su criterio.

**TÍTULO DEL TRABAJO: Influencia de las actitudes de los estudiantes del V semestre sobre la satisfacción del paciente.** Autores: Suarez Jose y Torrealba Ana.

Criterios	Pertinencia (oportunidad-onveniencia)		Claridad (redaccion)		Coherencia (correspondencia)		Decision		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1.	✓		✓		✓		✓		
2.	✓		✓		✓		✓		
3.	✓		✓		✓		✓		
4.	✓		✓		✓		✓		
5.	✓		✓		✓		✓		
6.	✓		✓		✓		✓		
7.	✓		✓		✓		✓		
8.	✓		✓		✓		✓		
9.	✓		✓		✓		✓		
10.	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES:

**VALIDEZ DE INSTRUMENTO:**

APLICABLE  NO APLICABLE

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
<i>Orlando C. Suarez P.</i>	<i>19.862.536</i>	<i>Orlando Suarez</i>
Profesión	Nivel Académico	Fecha
<i>Odontólogo</i>	<i>Post-Grado</i>	<i>05/02/20</i>



**FORMATO PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS SEGÚN  
 JUICIO DE EXPERTOS**

A continuación, se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento. En cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sirvase marcar con una X en la alternativa según su criterio.

**TÍTULO DEL TRABAJO: Influencia de las actitudes de los estudiante del V semestre sobre la satisfacción del paciente.** *Autores: Suarez Jose y Torrealba Ana.*

Criterios Ítems	Pertinencia (oportunidad-onvenciencia)		Claridad (redaccion)		Coherencia (correspondencia)		Decision		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1.	✓		✓		✓		✓		
2.	✓		✓		✓		✓		
3.	✓		✓		✓		✓		
4.	✓		✓		✓		✓		
5.	✓		✓		✓		✓		
6.	✓		✓		✓		✓		
7.	✓		✓		✓		✓		
8.	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES:

**VALIDEZ DE INSTRUMENTO:**

APLICABLE  NO APLICABLE   
 APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES

**DATOS DEL EXPERTO**

Nombre y Apellido	C.I	Firma
<i>Amelita López R.</i>	<i>19.862.536</i>	<i>Amelita López</i>
Profesión	Nivel Académico	Fecha
<i>Odontólogo</i>	<i>Post. Grado</i>	<i>05/02/20</i>



**FORMATO PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS SEGÚN  
 JUICIO DE EXPERTOS**

A continuación, se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento. En cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa según su criterio.

**TÍTULO DEL TRABAJO:** *Influencia de las actitudes de los estudiante del V semestre sobre la satisfacción del paciente.* **Autores:** Suarez Jose y Torrealba Ana.

Criterios	Pertinencia (oportunidad-onveniencia)		Claridad (redaccion)		Coherencia (correspondencia)		Decision		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1.	✓		✓				✓		
2.	✓		✓		✓		✓		
3.	✓		✓		✓		✓		
4.	✓		✓		✓		✓		
5.	✓		✓		✓		✓		
6.	✓		✓		✓		✓		
7.	✓		✓		✓		✓		
8.	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES:

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE  NO APLICABLE

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES

**DATOS DEL EXPERTO**

Nombre y Apellido	C.I	Firma
<i>Blasius y Gomez</i>	<i>V-1112157</i>	<i>[Firma]</i>
Profesión	Nivel Académico	Fecha
<i>ODONTÓLOGO</i>	<i>Especialista</i>	<i>05/02/2020</i>



**FORMATO PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS SEGÚN  
JUICIO DE EXPERTOS**

A continuación, se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento. En cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa según su criterio.

**TÍTULO DEL TRABAJO:** *Influencia de las actitudes de los estudiantes del V semestre sobre la satisfacción del paciente.* **Autores:** *Suarcz Jose y Torrealba Ana.*

Criterios	Pertinencia (oportunidad-onveniencia)		Claridad (redaccion)		Coherencia (correspondencia)		Decision		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1.	✓		✓		✓		✓		
2.	✓		✓		✓		✓		
3.	✓		✓		✓		✓		
4.	✓		✓		✓		✓		
5.	✓		✓		✓		✓		
6.	✓		✓		✓		✓		
7.	✓		✓		✓		✓		
8.	✓		✓		✓		✓		
9.	✓		✓		✓		✓		
10.	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES:

**VALIDEZ DE INSTRUMENTO:**

APLICABLE  NO APLICABLE

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES

**DATOS DEL EXPERTO**

Nombre y Apellido	C.I	Firma
<i>Plasencia y Guay S</i>	<i>V-1712157</i>	<i>[Firma]</i>
Profesión	Nivel Académico	Fecha
<i>Odontólogo</i>	<i>Especialista</i>	<i>05/02/2020</i>



**FORMATO PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS SEGÚN  
 JUICIO DE EXPERTOS**

A continuación, se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento. En cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa según su criterio.

**TÍTULO DEL TRABAJO:** *Influencia de las actitudes de los estudiante del V semestre sobre la satisfacción del paciente.* **Autores:** Suarez Jose y Torrealba Ana.

Criterios	Pertinencia (oportunidad-onveniencia)		Claridad (redaccion)		Coherencia (correspondencia)		Decision		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1.	✓		✓		✓		✓		
2.	✓		✓		✓		✓		
3.	✓		✓		✓		✓		
4.	✓		✓		✓		✓		
5.	✓		✓		✓		✓		
6.	✓		✓		✓		✓		
7.	✓		✓		✓		✓		
8.	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES:

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:  
 APLICABLE  NO APLICABLE   
 APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I	Firma
Priscangelica Villanueva	20.452.582	<i>[Firma]</i>
Profesión	Nivel Académico	Fecha
Odontólogo		04/02/2020



**FORMATO PARA LA VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS SEGÚN  
 JUICIO DE EXPERTOS**

A continuación, se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento. En cuanto a cuatro aspectos específicos, para ello sírvase marcar con una X en la alternativa según su criterio.

**TÍTULO DEL TRABAJO:** Influencia de las actitudes de los estudiantes del V semestre sobre la satisfacción del paciente. *Autores:* Suarez Jose y Torrealba Ana.

Criterios	Pertinencia (oportunidad-onveniencia)		Claridad (redaccion)		Coherencia (correspondencia)		Decision		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1.	✓		✓		✓		✓		
2.	✓		✓		✓		✓		
3.	✓		✓		✓		✓		
4.	✓		✓		✓		✓		
5.	✓		✓		✓		✓		
6.	✓		✓		✓		✓		
7.	✓		✓		✓		✓		
8.	✓		✓		✓		✓		
9.	✓		✓		✓		✓		
10.	✓		✓		✓		✓		

OBSERVACIONES:

**VALIDEZ DE INSTRUMENTO:**

APLICABLE  NO APLICABLE

APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES

**DATOS DEL EXPERTO**

<b>Nombre y Apellido</b>	<b>C.I</b>	<b>Firma</b>
Rosarieta Alvarez	20.452.512	
<b>Profesión</b>	<b>Nivel Académico</b>	<b>Fecha</b>
Odontólogo.		01/02/2020