



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

**FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN A ESTUDIANTES Y
SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN A LA CLÍNICA DE
REHABILITACIÓN PROTÉSICA II PERIODO 2019-1CR.**

Autores:

Alenza, María

CI: 25.985.829

Morales, Victoria

CI: 24.329.331

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 PARA LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA



**FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN A ESTUDIANTES Y
SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN A LA CLÍNICA DE
REHABILITACIÓN PROTÉSICA II PERIODO 2019-1CR.**

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

Autores:

Alenza, María

CI: V-25.985.829

Morales, Victoria

CI: V-24.329.331

Tutora: Od. Luimar Soto

San Diego, octubre 2019



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



**FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN A ESTUDIANTES Y
 SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN A LA CLÍNICA DE
 REHABILITACIÓN PROTÉSICA II PERIODO 2019-1CR**

ESTUDIANTES

Cédula de Identidad N°

Nombres y apellidos

1. V-25.985.829

María Alejandra Alenza Arrue.

2. V-24.329.331

Victoria Morales Rodríguez.

Tutor Propuesto: Od. Luimar Soto.

Firma:

Cédula de Identidad N° 20.316.343

COORDINACIÓN DE PASANTÍA Y TRABAJO DE GRADO

Firma



20-10-19
 Fecha



ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, Luimar Soto, portador (a) de la Cedula de Identidad N° 20.316.343, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el(la) ciudadano(a) Maria Alejandra Alenza Arrue, portador(a) de la Cedula de Identidad N° 25.985.829 y el(la) ciudadano(a) Victoria Morales Rodriguez, portador(a) de la Cedula de Identidad N°24.329.331, titulado FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN A ESTUDIANTES Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN A LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN PROTÉSICA II PERIODO 2019-1CR, 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 13 días del mes de marzo del año dos mil diecinueve.

(firma autógrafa)

Nombres y apellidos

C.I. 20316343



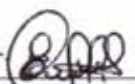
UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
COORDINACIÓN DE TRABAJO DE GRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA DE ODONTOLOGÍA





Escuela de Odontología
UJAP

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la evaluación del trabajo de grado titulado “**FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN A ESTUDIANTES Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN A LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN PROTÉSICA II PERIODO 2019-1CR**”, realizado por María Alejandra Alenza C.I 25.985.829. Cursante de la carrera ODONTOLOGÍA, hace constar después de analizar su contenido y oída la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su APROBACIÓN.


Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Ervy Weffer
C.I.: 17-397757


Jurado
Nombre: Melba Driedo de Jimine
C.I.: 5385110


Jurado
Nombre: Beltrán Paer
C.I.: 7003695



Fecha: 21-10-2019.



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



Escuela de Odontología
UJAP

ACTA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

El jurado designado por la Facultad de Ciencias de la Salud, para la evaluación del trabajo de grado titulado “FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN A ESTUDIANTES Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN A LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN PROTÉSICA II PERIODO 2019-1CR”, realizado por Victoria Morales Rodríguez C.I 24.329.331. Cursante de la carrera ODONTOLOGÍA, hace constar después de analizar su contenido y oír la exposición oral, considera que reúne los méritos suficientes para su APROBACIÓN.

Tutor Académico (Coordinador)
Nombre: Ery Ceffer
C.I.: 17.397757

Jurado
Nombre: Melba Ovidio de Jhine
C.I.: 5385110

Jurado
Nombre: Belky Pez
C.I.: 7003695



Fecha: 21-10-2019

DEDICATORIA

A Dios por sobre todas las cosas y por sus infinitas bendiciones a lo largo de toda mi vida.

A mis padres, quienes han sido y serán el motivo principal de mis luchas y cuya recompensa es ver sus rostros de felicidad y satisfacción por mis logros alcanzados, a ustedes les dedico siempre mis triunfos.

A mis hermanas, por brindarme siempre su apoyo a lo largo de mi vida y mi formación profesional, Siempre estaré para ustedes y sé que ustedes también para mí, esta meta también va por ustedes.

A los angelitos José Francisco Arrue, Soledad Nafarrate de Arrue y Josefina Pérez de Alenza, que hoy día no están aquí conmigo, pero los llevaré siempre en mi corazón.

Alenza Arrue, María Alejandra

Este trabajo de grado está dedicado a mis padres Álvaro Morales y Maribel Rodríguez que sin duda alguna gracias a ellos estoy logrando esta meta, gracias por darme lo mejor de lo mejor, por apoyarme, guiarme y darme los mejores consejos; ellos merecen esto y mucho más.

Esta meta no es la última, voy por más, gracias los quiero mucho.

Morales Rodríguez, Victoria

AGRADECIMIENTO

A **Dios** Todopoderoso, por darme la oportunidad de estudiar esta grandiosa carrera y por darme fortaleza, por no dejarme desfallecer en los momentos difíciles y así poder para alcanzar la meta trazada.

A mis padres **Alejandro Alenza y María Soledad Arrue de Alenza**, quienes durante toda mi vida me han cuidado, acompañado y han velado por mi educación, siendo mí apoyo en todo momento. Por haberme enseñado que con la esfuerzo y perseverancia se logran los objetivos y se alcanzan grandes cosas.

A mis hermanas **Ainara Alenza y María Verónica Alenza**, por estar conmigo siempre, por ser mi apoyo incondicional e impulsándome a luchar por lo que quiero.

A **Héctor Rojas** por apoyarme día tras día y por acompañarme a cumplir este sueño. Por encontrarte en este camino y brindarme palabras de aliento cuando realmente las necesitaba, porque una de las mejores cosas que me pasó fue conocerte.

A mi compañera de tesis **Victoria Morales**, a ti, por aguantar mis locuras, mis risas y mi mal humor, por ser esa amiga con quien compartí innumerables momentos, por hacerme reír muchas veces.

A mis tutoras **Luimar Soto y Ervy Weffer**, porque fueron mis guías y por haberme dado las herramientas necesarias para lograr esta meta.

A la **Od. Melba Oviedo**, quien me ha ayudado desinteresadamente en muchas oportunidades, brindándome su apoyo y comprensión.

Asimismo, agradezco a todas aquellas personas que, de una u otra forma, han formado parte de este trabajo, con la satisfacción más grande de haber logrado lo que comenzó como un sueño y que ahora es un logro para toda la vida.

Alenza Arrue, María Alejandra

AGRADECIMIENTO

Primero que nada, le agradezco a Dios sobre todas las cosas por haberme ayudado a entrar a mi carrera y haberme guiado por el mejor camino, logrando culminarla.

Les agradezco a mis padres Álvaro Morales y Maribel Rodríguez por su apoyo incondicional durante toda mi carrera y porque sin ellos no hubiera podido lograrlo.

A mi compañera de tesis María Alejandra Alenza por su compañerismo y apoyo en los momentos difíciles.

A mis compañeros de estudio que estuvieron desde el primer semestre: Luis Acosta, Vanessa Díaz, Michelle Briceño, Vanessa Merchan, Richard Segovia y Andrea Guerreiro; por apoyarnos mutuamente hasta el final de la carrera, por ayudarnos desde un resumen hasta asistir en la clínica.

Agradezco a mis tutoras Luimar Soto y Ervy Weffer por guiarme a lo largo de este trabajo de grado para así poder lograrlo.

A la Od. Melba Oviedo por ayudar sin ninguna obligación en varias ocasiones.

Les agradezco a todos mis amigos que sin estar en mis estudios me ayudaron con cualquier ocasión y aquellos que, aunque estuvieron distantes nunca estuvieron ausente.

Gracias a todas aquellas personas que me apoyaron y ayudaron a poder lograr mi meta, se los agradezco.

Morales Rodríguez, Victoria

ÍNDICE GENERAL

CONTENIDO

RESUMEN IFORMATIVO	xiii
INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA	
Planteamiento del Problema	2
Formulación del Problema	6
Objetivos de la Investigación	6
Objetivo General	6
Objetivos Específicos	7
Justificación de la Investigación	7
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO	
Antecedentes de la Investigación	10
Bases Teóricas	14
Definición de términos básicos	26
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
Tipo de Investigación	29
Diseño de Investigación	29
Población y Muestra	30
Técnicas de Recolección de Datos	30
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS Y PRESENTACIÓN DE RESULTADOS	
Presentación e interpretación de Resultados	33
CAPÍTULO V	
Conclusiones	41
Recomendaciones	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	43
ANEXOS	47

**LISTA DE CUADROS O TABLAS
CONTENIDO**

**Cuadros o
Tabla**

1	Operacionalización de las variables	61
2	Actitudes proactivas de los estudiantes	47
3	Estrés	50
4	Niveles de satisfacción de los pacientes	52

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS CONTENIDO

Gráfico o Figura		
1	Actitudes proactivas de los estudiantes	48
2	Estrés	51
3	Niveles de satisfacción de los pacientes	53



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



FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN A ESTUDIANTES Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN A LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN PROTÉSICA II PERIODO 2019-1CR

Autor (a): Alenza, María C.I.: 25.985.829
Autor (a): Morales, Victoria C.I. 24.329.331
Tutor: Od. Luimar Soto
Fecha: Octubre, 2019.

RESUMEN INFORMATIVO

El edentulismo total está fuertemente asociado a una reducción de la calidad de vida, la que además de comprometer significativamente la función masticatoria, dificulta las interacciones sociales y afecta la salud psicológica de las personas. Ahora bien, los estudiantes de la UJAP están llamados a realizar un aporte para revertir la situación bucal que presenta la población con edentulismo asistente a la institución, para lo cual el futuro profesional de la salud odontológica debe tener los conocimientos básicos necesarios para la realización de un buen tratamiento, conllevando al agrado y aprobación de este por parte del paciente. Este trabajo de grado tuvo como objetivo general estudiar los factores psicológicos que afectan a estudiantes y satisfacción de pacientes que asisten a la clínica de Rehabilitación Protésica II periodo 2019-1CR. Para ello se realizó un estudio de campo, transversal y descriptivo. Se tuvo una población de 110 pacientes y 110 estudiantes y la muestra fue de 33 estudiantes y 33 pacientes. Los resultados permiten establecer que la actitud que demuestra el paciente en cuanto a la satisfacción que experimentan por el tratamiento recibido afecta la autoestima de los estudiantes durante el tratamiento rehabilitador con prótesis total. Se concluye que los pacientes demostraron niveles de satisfacción positivo: muy satisfecho y satisfecho lo que redundó en actitudes proactivas del estudiante que expresan su nivel de autoestima: motivados, reconocidos y respetados por el trabajo que realizan. Sólo 18,18 % manifestó una satisfacción regular, lo que pudiera indicar que están sintiendo que requerían más controles y seguimiento a su adaptación a la prótesis que se le colocó.

Descriptor: Paciente edéntulo, prótesis total, satisfacción.



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



PSYCHOLOGICAL FACTORS AFFECTING STUDENTS AND SATISFACTION OF PATIENTS WHO ATTEND THE PROSTIC REHABILITATION CLINIC II PERIOD 2019-1CR

Author: Alenza, María C.I.: 25.985.829

Author: Morales, Victoria C.I. 24.329.331

Tutor: Od. Luimar Soto

Date: October, 2019.

ABTRACT

Total edentulism is strongly associated with a reduction in the quality of life, which in addition to significantly compromising chewing function, hinders social interactions and affects the psychological health of people. However, the students of the UJAP are called to make a contribution to reverse the oral situation presented by the population with edentulismo assistant to the institution, for which the professional future, of dental health must have the basic knowledge necessary for a good treatment, leading to the satisfaction and approval of the patient. This work of degree had as general objective to study the psychological factors affecting students and satisfaction of patients attending the rehabilitation clinic prosthetic II period 2019-1CR. For this purpose, a field, transversal and descriptive study was carried out. It had a population of 110 patients and 110 students and the sample was 33 patients and 33 students. The results make it possible to establish that the patient's attitude to the satisfaction they experience for the treatment received affects the self-esteem of students during the rehabilitative treatment with total prosthetics. It is concluded that the patients demonstrated positive satisfaction levels: very satisfied and satisfied what resulted in proactive attitudes of the student that express their level of self-esteem: motivated, recognized and respected by the work they do. Only 18,18% have shown regular satisfaction, which might indicate that they are feeling that they required more checks and follow-up to their adaptation to the prosthesis that was placed on them.

Descriptors: Patient edentulo, total prosthesis, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

El edentulismo no es un problema exclusivo de las personas de edad avanzada, este se define como la pérdida total o parcial de las piezas dentales, las consecuencias más comunes que el edentulismo presenta son: la estética (afecciones psicológicas que afectan la autoestima del paciente), fonación (problema en la pronunciación correcta de algunas consonantes), pérdida de funcionalidad (afecta tanto a la masticación como a la deglución), reabsorción del hueso alveolar, entre otros.

Los factores psicológicos de los estudiantes a lo largo del tratamiento están muy relacionados con la expectativa con la que el paciente acude día a día a la cita odontológica y con la satisfacción del mismo una vez culminada la rehabilitación protésica.

Esta investigación pretende indagar sobre la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en la Clínica de Rehabilitación Protésica II de la Universidad José Antonio Páez y determinar los factores psicológicos que afectan al estudiante de la Universidad José Antonio Páez durante el tratamiento de rehabilitación protésica.

Por lo tanto, el presente estudio se enmarca en los siguientes pasos metodológicos:

El primer capítulo, corresponde al planteamiento del problema, así como también se plantean los objetivos de la investigación y se desarrolla su justificación.

En el segundo capítulo, se amplían los distintos aspectos que tiene relación directa con la investigación. En él se encuentran, el marco teórico, referido a los antecedentes, bases teóricas, fundamentos legales, entre otros.

En el tercer capítulo, se abarca el marco metodológico, se expone el diseño de la investigación, así como también la población y la muestra, el instrumento de recolección de datos y la descripción de los procedimientos, finalmente la operacionalización de las variables.

El cuarto capítulo contiene el análisis cuantitativo de cada uno de los puntos del instrumento aplicado.

En el quinto capítulo se presentan las conclusiones obtenidas del estudio realizado, así como las recomendaciones.

Por último, se reseñan las referencias bibliográficas y en la sección de anexos, se consignan el cuadro de operacionalización y los instrumentos utilizados.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema.

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS) la salud bucodental, fundamental para gozar de una buena salud y una buena calidad de vida, se puede definir como la ausencia de dolor orofacial, cáncer de boca o de garganta, infecciones y úlceras bucales, enfermedades periodontales, caries, pérdida de dientes y otras enfermedades y trastornos que limitan en la persona afectada la capacidad de morder, masticar, sonreír y hablar, al tiempo que repercuten en su bienestar psicosocial, asimismo considera esta organización que la caries y las enfermedades periodontales son las principales causantes de la pérdida de dientes (1).

En este orden de ideas, la pérdida total de la dentadura es un fenómeno bastante generalizado que afecta sobre todo a las personas mayores. Alrededor del 30% de la población mundial con edades comprendidas entre los 65 y los 74 años no tiene dientes naturales (1). El edentulismo total está fuertemente asociado a una reducción de la calidad de vida, la que, además de comprometer significativamente la función masticatoria, dificulta las interacciones sociales y afecta la salud psicológica de las personas. Los adultos mayores desdentados rehabilitados con prótesis totales sufren

más dolor y malestar, además de experimentar mayores dificultades para masticar que los adultos mayores con dentadura natural completa (2).

En concordancia con lo escrito, la situación actual que atraviesa Venezuela es algo que se evidencia día a día en los pasillos de la Escuela de Odontología de la Universidad José Antonio Páez, y genera gran preocupación por los problemas que actualmente los venezolanos están enfrentando para adquirir productos de higiene bucal que sean de calidad como las cremas dentales, porque su precio es muy elevado, aunado a que muchas de las marcas que se están vendiendo son de procedencia dudosa y no son adecuadas y otro factor que deprime el cuidado de los dientes, es que no se está encontrando enjuague bucal libre de alcohol y menos aún hilo dental. Dada la escasez y el alto costo de los productos de higiene bucal, los pacientes han abandonado la práctica de cepillarse tres veces por día, que es la recomendación mínima (2).

Como consecuencia de esta realidad, la Universidad José Antonio Páez (UJAP) es institución de referencia en el estado Carabobo para contribuir a solventar esta situación con la participación de docentes facilitadores y estudiantes que cumplen sus objetivos clínicos de rehabilitación protésica atendiendo a dicha población afectada.

En la UJAP a diario se observa el déficit que afecta la salud bucal al atender a los pacientes con edentulismo, ya que los mismos se presentan solicitando que se les brinde atención odontológica debido a que la situación actual en el país no es la adecuada y en su mayoría son personas de bajos recursos y no cuentan con el dinero suficiente para acudir a una consulta privada. Lo primero que se puede observar en ellos cuando asisten a la universidad es la falta de higiene oral, debida que no hay una buena educación

sobre la importancia de esta, además no le dan la correspondiente consideración al presentarse alguna odontalgia, ya que por situaciones económicas prefieren la realización de una exodoncia (extracción dentaria).

En consecuencia, se aprecia que los pacientes que llegan con edentulismo total en su mayoría son de la tercera edad, pero se observa con preocupación que también un porcentaje que va en aumento se están presentando en edades más jóvenes.

Ahora bien, los estudiantes de la UJAP están llamados a realizar un aporte para revertir la situación de salud bucal que presenta la población con edentulismo asistente a la institución, para lo cual el futuro profesional de la salud odontológica debe tener los conocimientos básicos necesarios para la realización de un buen tratamiento, conllevando al agrado y aprobación de este por parte de los pacientes.

Aunque la formación recibida para realizar este tipo de rehabilitación es integral, el estudiante se enfrenta a situaciones estresantes durante todo el plan de tratamiento hasta el dado de alta de cada paciente ya que lleva implícito asumir el factor calidad de los servicios ofertados por la UJAP, es decir, el alumno es la cara visible del nivel de la atención que se brinda en la universidad.

En resumen, todo tratamiento rehabilitador planteado está directamente relacionado con el nivel de satisfacción de las personas que cumplen actividades en las áreas clínicas de rehabilitación protésica y en su vinculación con la motivación (3), pero a su vez está determinada por los retos constantes que se presentan al realizar los tratamientos en las personas (4).

Estudios realizados aportan que la evaluación y el mejoramiento de los servicios de salud implican un proceso de identificación y satisfacción de las expectativas de los usuarios. Como percibe el usuario la calidad de la atención recibida depende fundamentalmente de la diferencia entre lo que espera (expectativas) y lo que percibe (percepción de resultados reales); es por ello que la satisfacción dependerá, sobre todo, de la información o expectativas que tenga el usuario acerca de la prestación del servicio (5).

Por lo mencionado anteriormente, y conociendo que existen diferentes niveles de satisfacción tanto en el estudiante como en los pacientes al realizar una rehabilitación protésica, es oportuno identificar por una parte, los factores que afectan psicológicamente a los estudiantes que cursan la Clínica de Rehabilitación Protésica II de séptimo semestre de la Universidad José Antonio Páez, ante los retos que plantea la rehabilitación protésica de los pacientes, y por otra parte, la satisfacción de las expectativas que tenga el usuario (paciente) acerca de la prestación del servicio de dicha rehabilitación por parte de los estudiantes.

Formulación del Problema.

Lo antes expuesto conduce a realizar el siguiente planteamiento: ¿Cuál es el grado de satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en la Clínica de Rehabilitación Protésica II de la UJAP?, ¿Cuáles son los factores que afectan psicológicamente al estudiante de la universidad José Antonio Páez durante el tratamiento de rehabilitación

protésica que realiza a pacientes? ¿Influye la actitud del paciente en la autoestima de los estudiantes durante la rehabilitación con prótesis total?

Objetivos de la Investigación

Objetivo general:

Estudiar los factores psicológicos que afectan a estudiantes y satisfacción de pacientes que asisten a la Clínica de Rehabilitación Protésica II periodo 2019-1CR.

Objetivos específicos:

1. Indagar sobre la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en la Clínica de Rehabilitación Protésica II de la Universidad José Antonio Páez.
2. Determinar los factores psicológicos que afectan al estudiante de la Universidad José Antonio Páez durante el tratamiento de rehabilitación protésica.
3. Analizar la actitud del paciente y la autoestima de los estudiantes durante el tratamiento rehabilitador con prótesis total.

Justificación del Problema.

La calidad de vida relacionada con la salud oral tiene implicaciones importantes para la práctica clínica y de investigación odontológica, ya que centra sus enfoques en cómo los pacientes perciben las necesidades de tratamiento y la eficacia que este tiene;

también permite al clínico comprender mejor que el bienestar de un paciente va más allá de simplemente tratar enfermedades orales.

Otro aspecto importante a destacar para el presente estudio es que se aborda el estrés que genera la atención de pacientes para los estudiantes principiantes, en este sentido un estudio realizado en la Universidad Nacional Autónoma de México acerca de estrés en estudiantes de odontología reveló, respecto a la atención de pacientes, que al atenderlos por primera vez, el 61,3% reportó por lo menos una de las siguientes manifestaciones: miedo, angustia y, especialmente, tensión; el 93,1% adujo sufrir frecuentemente de estrés; y el 84,4% manifestó que la carrera era estresante (6). En este sentido, la presente investigación se realiza con el fin de conocer la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento protésico así como los distintos factores psicológicos generadores de estrés que pueden afectar al estudiante de odontología al momento del desarrollo y culminación del tratamiento de rehabilitación protésica en los pacientes asignados, ya que existen muy pocos estudios de esos factores que causan estrés en estudiantes al realizar actividades clínicas relacionadas con prótesis totales en este caso, caso contrario sobre la satisfacción de las expectativas de los pacientes por el tratamiento protésico recibido donde se consigue más literatura, aunque en la UJAP ha sido muy poco estudiado.

Desde el punto de vista social, el estudiante de odontología al reconocer las situaciones estresantes, manejarlas y estar satisfecho laboralmente, es decir, motivado, seguro y reconocido por lo que hace, brindará un servicio más efectivo hacia el paciente y tendrá una mejor actitud tanto laboral, como social y familiar. Asimismo, el establecimiento

de una óptima relación del estudiante con pacientes que requieran la utilización de prótesis total, así como el empleo de las mejores técnicas para la elaboración de las mismas, permitirá obtener la máxima satisfacción tanto para el paciente como para el estudiante cursante de la Clínica de Rehabilitación Protésica II, dando respuesta o solución a un problema de salud pública que lo representa el alto porcentaje de pacientes con edentulismo total.

Desde el ámbito académico, los temas de investigación sobre la satisfacción y los factores psicológicos, son cada vez de mayor interés, es por ello que esta investigación servirá de referencia para los estudiantes cursantes de la Clínica de Rehabilitación Protésica II en la universidad José Antonio Páez y a futuros investigadores sobre el tema ya que el mismo se enmarcó dentro de la línea de investigación clínica odontológica. Como fundamento a continuar profundizando el tema está el hecho de que uno de los retos y obligaciones de los profesionales de la odontología es minimizar los trastornos psicológicos de sus pacientes y debido a que no se hace el seguimiento formal a estos pacientes una vez rehabilitados, debe hacerse énfasis en determinar el grado de satisfacción de los mismos con las prótesis ya instaladas para establecer los correctivos necesarios que garanticen calidad de vida (7). A su vez, el estudiante en formación adquiere compromiso y seguridad con su desempeño como clínico procurando la óptima atención de sus pacientes.

Alcances y delimitación:

Esta investigación se desarrolló en el estado Carabobo, municipio San Diego, con los estudiantes de la Clínica de Rehabilitación Protésica II del séptimo semestre de la universidad José Antonio Páez, durante el periodo lectivo 2019-1CR y pretendió identificar los factores psicológicos como lo son percepción, motivación y seguridad, en los estudiantes de odontología relacionados con la satisfacción del paciente en tratamiento de rehabilitación protésica.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico es el soporte principal del estudio, en él se amplía la descripción del problema, pues permite integrar la teoría con la investigación y establecer sus interrelaciones. Representa un sistema coordinado, coherente de conceptos y propósitos para abordar el problema (8). Contiene los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la definición de términos.

Antecedentes de la investigación

Los antecedentes de la investigación, son entendidos como diferentes trabajos realizados por otros estudiosos sobre el mismo problema. Estos antecedentes pueden ser tanto nacionales como internacionales. (8).

En el ámbito internacional destaca el trabajo de investigación de Rubio (2017), titulado “Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica estomatológica de la Universidad Señor de Sipán”, presentado en la Universidad de Sipán, Perú. El objetivo general fue determinar cuáles eran esos factores que condicionan la deserción de los a lo largo del año 2017. Para analizar la situación se aplicó una metodología de tipo observacional, transversal, prospectiva y descriptiva bajo un enfoque cuantitativo, se tuvo una población de 110 pacientes que desertaron en la clínica estomatológica de la Universidad Señor de Sipán en el año 2017 y una muestra de 71 pacientes.

Los resultados indican que el 42.25 % de los pacientes que acuden a la clínica estomatología de la Universidad Señor de Sipán desertan por los factores económicos;

el 28.17% por el tiempo de espera, 22,54% por la calidad de servicio y solo el 7.04% deserta por factores emocionales, a través del presente estudio. Se concluye que los factores de tiempo, calidad de servicio, factores emocionales, situación económica son factores que condicionan la deserción (9). Este estudio se relaciona con el presente trabajo ya que también se observan los factores emocionales tanto en el paciente como en el estudiante, además de la calidad del servicio, que en este caso es la clínica de rehabilitación protésica II y la satisfacción del paciente.

Seguidamente, se presenta el trabajo de Sarrazola (2017), titulado “Satisfacción de los pacientes atendidos en Clínica Odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia”, publicado en la Revista Nacional de Odontología de Colombia (10). El objetivo general fue describir la satisfacción de los pacientes que consultaron en la Clínica del Adulto de la facultad de odontología de la Universidad Cooperativa de Colombia, con sede en Medellín y Envigado, Colombia

La metodología fue de tipo descriptiva, transversal. Se calculó una muestra representativa de 188 pacientes que se encuestaron aleatoriamente, previo consentimiento informado. Los resultados indican que el 100% de la población atendida informa que recibió buen trato del estudiante, el profesor y el auxiliar de clínica. Todos los pacientes consideraron que fue solucionado su motivo de consulta. El 95,7% de los pacientes volvería a consultar y el 99% recomendaría el servicio de odontología.

Las conclusiones plantean que los pacientes atendidos en la Clínica Integral del Adulto quedaron satisfechos con la atención recibida y su motivo de consulta fue resuelto;

consultaron principalmente por tratamiento de prótesis fija y parcial removible; la mayoría regresaría, recomendaría el servicio a otras personas y tiene una opinión excelente respecto a las relaciones interpersonales con los estudiantes que los atendían y buena en cuanto a la planta física, excepto por la privacidad. En relación, este trabajo estudia lo que son los factores psicológicos, así como también las diferentes herramientas necesarias para la buena realización de las prótesis, además de tener como resultado la satisfacción de los pacientes.

Asimismo, se reseña la investigación de Navarro y Vega (2015), titulado “Factores de aprendizaje en estudiantes universitarios de odontología visto desde distintas perspectivas en la práctica clínica”, publicado en la Revista Ibero-americana de Estudios en educación(11), cuyo objetivo general fue reconocer algunos de los factores presentes durante el desarrollo de la práctica clínica que pueden influir en el rendimiento académico de los estudiantes de odontología de facultad de estudios superiores Iztacala.

La metodología fue de tipo descriptivo y transversal. A través de la observación etnográfica se recolectaron 58 casos que fueron separados por el tipo de procedimiento realizado y después se determinaron circunstancias que alteran el desarrollo de la actividad clínica repercutiendo en la calificación. Se concluyó que en la práctica clínica el rendimiento académico de los estudiantes de odontología de la Facultad de Estudios Superiores, Iztacala, se ve influenciado en especial con la relación con el paciente que acude a consulta, el profesor, los compañeros, las instalaciones y procesos administrativos.

En el ámbito nacional, resalta la investigación de Aguilar, Avendaño, Parrillo, Vergara, Salazar, Durán (2017), titulado “Calidad de vida en adultos mayores portadores de prótesis dental de la comunidad Mucuy Baja, Mérida, Venezuela”, publicado en la Revista Venezolana de Investigación Odontológica de la IADR en Mérida, Venezuela. El objetivo general fue describir la percepción de la calidad de vida relacionada con la salud bucal en adultos mayores portadores de prótesis dental.

En este estudio, la población estuvo constituida por un grupo de adultos mayores portadores de prótesis parcial removible o prótesis total, residentes de la Comunidad Mucuy Baja, Municipio Santos Marquina, Tabay, Estado Mérida, Venezuela. Los resultados indican que los participantes de esta investigación no reportaron que su calidad de vida se vea afectada considerablemente por el uso de las prótesis dentales. En este sentido, las incomodidades referidas por los informantes se encuentran asociada principalmente al aspecto físico.

Se concluyó que los participantes de esta investigación no reportan sentir afectada su calidad de vida por el uso de las prótesis dentales, por otra parte, las incomodidades referidas por los informantes se encuentran asociada al aspecto físico. Del mismo modo se pudo aseverar que la falta de información acerca de los tratamientos odontológicos ha hecho que desde temprana edad estos individuos tomen como primera elección ante cualquier patología dental o periodontal la extracción de la pieza dentaria (12). En relación, en este trabajo se habla acerca la calidad de vida de los pacientes y como su aspecto físico mejora al momento de rehabilitarse protésicamente.

Igualmente se reseña, el trabajo de investigación de Peña y Picado, titulado “La satisfacción como indicador de pacientes portadores de prótesis fijas y removibles”, presentado en la Universidad de Carabobo, en Bárbula, estado Carabobo, Venezuela. El objetivo fue determinar la satisfacción funcional y estética en pacientes portadores de prótesis fija y prótesis removibles que acuden al área de prótesis de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

La metodología corresponde a un diseño no experimental, de tipo de campo, nivel descriptivo. Se obtuvo que un 90% de los pacientes rehabilitados en el área estuvieran satisfechos con sus prótesis, determinado por los ítems y por la frecuencia de las tablas. La conclusión indica que los pacientes del área de rehabilitación protésica de la Universidad de Carabobo estuvieron satisfechos con sus prótesis en cuanto el objetivo de la investigación (13). Esta investigación presenta gran relación con nuestro trabajo, ya que estudiamos la satisfacción del paciente luego de la rehabilitación protésica, en el caso de ser prótesis removible. Pero más allá de determinar la satisfacción funcional y estética se estudia la satisfacción emocional tanto del paciente como del estudiante.

Bases teóricas

Factores psicológicos

El estrés, factor generador del síndrome general de adaptación (SGA), contemporáneamente se ha reconocido como resultado de una dinámica medioambiental o social que se le hace al organismo e induce una demanda, física o psicológica, fuera de lo habitual provocándole un estado de ansiedad. Si bien el estrés hace parte de la sobrevivencia de los organismos, el aumento de él o su nivel constante

(sin tiempo de recuperación de los niveles de consumo de glucosa) puede inducir enfermedades (las denominadas enfermedades degenerativas: tensión muscular, paros cardiorrespiratorios, por ejemplo) (7).

Las manifestaciones más comunes que provoca el estrés, a través de estados de constante alerta, inducen un sentimiento indefinido de inseguridad que se evidencia en lo orgánico: palpitaciones, sequedad de la boca, náuseas, vómitos, así como y en lo psíquico: irritabilidad, temor, a veces angustia, inquietud interior, desasosiego, entre otros.

Diferentes estudios reportan que, entre los estudiantes de Odontología, los mayores inductores de estrés son los exámenes, los días muy cargados de trabajo y la falta de tiempo para el descanso. En Colombia los niveles de insatisfacción de los odontólogos con su profesión son del 86,47% en algún grado. En los estudiantes parece haber un marcado malestar y evidencia de síntomas psíquico negativos desencadenados por diversas situaciones generadoras de estrés y ansiedad producto de las interacciones cotidianas (7).

Entre estas interacciones se ilustra como más representativa para esta investigación:

Interacción Alumno-paciente: al parecer las manifestaciones de estrés y de angustia son una constante por el aspecto la condición y estado de los pacientes. Con los pacientes el estrés para los estudiantes siempre está presente, se piensa en ellos estando fuera de la universidad, existe preocupación que no se le vaya a desalojar algo, que no vaya a doler, que no se vaya a inflamar, que le quede bien, que sí le está haciendo las cosas como son, entonces todo eso es estrés generado.

Estas situaciones pueden agudizarse por la actitud del paciente frente a los procedimientos realizados por el alumno. Así, un paciente comprensivo facilita la intervención, actuando como amortiguador frente al temor, miedo, angustia, tristeza, llanto, cansancio y tensión; contrario a esto, un paciente exigente agudiza tales manifestaciones emocionales en el estudiante (7).

Necesidades y Satisfacción

Necesidades

Es un enfoque desarrollado por Richard L. Sandhusen, las necesidades son estados de carencia física o mental. Dicho en otras palabras, las necesidades son aquellas situaciones en las que el ser humano siente la falta o privación de algo (14). En un sentido amplio, las necesidades se dividen en funcionales o psicológicas. Así, la necesidad de alimentos, aire, agua, ropa y vivienda son consideradas necesidades funcionales, básicas o biológicas porque el cuerpo humano las necesita para sobrevivir. En cambio, la necesidad de seguridad, afecto, pertenencia, estima o autorrealización, son necesidades psicológicas porque tienen relación con las emociones o sentimientos de la persona (14).

La Teoría de la Motivación Humana, propone una jerarquía de necesidades y factores que motivan a las personas; esta jerarquía se modela identificando cinco categorías de necesidades y se construye considerando un orden jerárquico ascendente de acuerdo a su importancia para la supervivencia y la capacidad de motivación (14). De acuerdo a este modelo, a medida que el hombre satisface sus necesidades surgen otras que cambian

o modifican el comportamiento del mismo; considerando que solo cuando una necesidad está “razonablemente” satisfecha, se disparará una nueva necesidad (14).

La caracterización de la jerarquía de necesidades propuesta por Maslow es la siguiente (15):

- a. Necesidades fisiológicas: son de origen biológico y están orientadas hacia la supervivencia del hombre; se consideran las necesidades básicas e incluyen cosas como: necesidad de respirar, de beber agua, de dormir, de comer, de sexo, de refugio (15).
- b. Necesidades de seguridad: cuando las necesidades fisiológicas están en su gran parte satisfechas, surge un segundo escalón de necesidades orientadas hacia la seguridad personal, el orden, la estabilidad y la protección. Dentro de estas necesidades se encuentran cosas como: seguridad física, de empleo, de ingresos y recursos, familiar, de salud y contra el crimen de la propiedad personal (15).
- c. Necesidades de amor, afecto y pertenencia: cuando las necesidades de seguridad y de bienestar fisiológico están medianamente satisfechas, la siguiente clase de necesidades contiene el amor, el afecto y la pertenencia o afiliación a un cierto grupo social y están orientadas, a superar los sentimientos de soledad y alienación. En la vida diaria, estas necesidades se presentan continuamente cuando el ser humano muestra deseos de casarse, de tener una familia, de ser parte de una comunidad, ser miembro de una iglesia o simplemente asistir a un club social (15).
- d. Necesidades de estima: cuando las tres primeras clases de necesidades están medianamente satisfechas, surgen las llamadas necesidades de estima orientadas

hacia la autoestima, el reconocimiento hacia la persona, el logro particular y el respeto hacia los demás; al satisfacer estas necesidades, las personas se sienten seguras de sí misma y valiosas dentro de una sociedad; cuando estas necesidades no son satisfechas, las personas se sienten inferiores y sin valor (15). En este particular, Maslow señaló dos necesidades de estima: una inferior que incluye el respeto de los demás, la necesidad de estatus, fama, gloria, reconocimiento, atención, reputación, y dignidad; y otra superior, que determina la necesidad de respeto de sí mismo, incluyendo sentimientos como confianza, competencia, logro, maestría, independencia y libertad (15).

- e. Necesidades de auto-realización: son las más elevadas y se hallan en la cima de la jerarquía; Maslow describe la auto-realización como la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona "nació para hacer", es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica; de esta forma una persona que está inspirada para la música debe hacer música, un artista debe pintar, y un poeta debe escribir (15)



Nota. Tomado de Chapman (16)
Figura 1. Jerarquía de necesidades de Maslow

Satisfacción del paciente

La Real Academia de la Lengua define satisfacción en la raíz latina “suficiente”. Se concreta a toda acción, razón, o modo con que responde correctamente a un reclamo, razón opuesta o sentimiento (16). Algo que satisface correctamente llegando a cumplir con las necesidades, expectativas, o deseos. Es algo que omite lugar a queja o reclamo. La satisfacción del paciente es el resultado entre la percepción del servicio brindado y de las expectativas que tenía al comienzo o de las que pueda ir teniendo en el transcurso de las visitas, por eso si las expectativas son muy altas a diferencia que las del servicio que brindan, la satisfacción reducirá (17). De la anterior definición podemos señalar que una sensación de satisfacción hacia un servicio no necesariamente tiene que ser un servicio mayor, sino más bien que se haya logrado un servicio de calidad tolerable o aceptada.

Niveles de satisfacción del paciente

Los niveles de satisfacción del paciente, es el grado en el cual el paciente siente satisfechas sus expectativas con relación un servicio (16). En odontología son encontrados varios factores de los pacientes relacionados con la salud dental y los dentistas. La relación dentista-paciente, la competencia técnica, accesibilidad, costo y ubicación, experiencias dolorosas y la ansiedad dental tienen que ser previamente encontradas para determinar los parámetros de la satisfacción del paciente (16).

Estos niveles pueden medirse mediante escalas cuantitativas, tipo escala de Likert, en la cual se utilizan preguntas con varias opciones de respuestas, que tiene una valoración asignada, se han determinado en esta investigación evaluar la satisfacción del paciente tomando como referencia y adaptando los niveles planteados por Flores (18), los cuales se presenta de la siguiente forma:

1. Insatisfacción
2. Poco satisfecho:
3. Regularmente satisfecho
4. Satisfecho:
5. Muy satisfecho

En concordancia con estos niveles, resaltan las categorías siguientes (19):

-Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio no alcanza las expectativas del cliente o usuario. Pude tener varios grados. Se ubican en esta categoría los tres primeros niveles 1,2 y 3.

-Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto o servicio coincide con las expectativas del cliente u usuario. Corresponde al nivel 3

-Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente u usuario. Se ubica en esta categoría el nivel 5.

Pérdida dental

La pérdida de dientes debida a extracción, accidente o enfermedad periodontal: es una condición clínica que puede ser desencadenada por una patología previa de la estructura dental o de sus tejidos de soporte, para lo cual debe considerarse diversas opciones de

tratamiento (20). Por consiguiente, desde el punto de vista académico, la pérdida dental más que un diagnóstico podría ser considerado un hallazgo, que de no ser tratado a tiempo puede llegar a desencadenar alteraciones oclusales y a su vez puede comprometer otros elementos del sistema estomatognático, como la articulación temporo-mandibular y los músculos de cara y cuello (20). Esta pérdida de dientes puede ser parcial o total. De acuerdo con el glosario de términos prostodónticos la palabra edentulismo significa sin dientes naturales, esta ausencia de dientes puede ser parcial o total, y dependiendo de esta característica variará la forma de rehabilitar al paciente (20).

Edentulismo

El edentulismo se define como la pérdida parcial o total de las piezas dentales. Y no es un problema exclusivo de las personas de edad avanzada, en contra de lo que se pueda pensar (21). Cuando se trata de sólo algún diente puede ser de origen congénito, ya que aquellas enfermedades hereditarias que pueden ocasionar la ausencia total de dientes no son compatibles con la vida.

Por lo general, el edentulismo se produce de forma progresiva a causa de traumatismos, enfermedades periodontales, caries, una deficiente higiene oral y especialmente por no visitar al odontólogo regularmente para mantener la salud bucodental y restaurar o reponer las piezas perdidas además de suponer un problema estético (especialmente cuando afecta a los dientes anteriores) que puede llevar a quien lo sufre a una falta de autoestima y a alterar el habla y la función masticatoria, el edentulismo también tiene consecuencias importantes en la estructura de la cavidad oral(21).

Índice diagnóstico prostodóntico del paciente parcialmente edéntulo

El sistema de clasificación oficial para el paciente parcialmente edéntulo fue desarrollado por el Colegio Americano de Prostodoncistas. El sistema clasifica la complejidad del tratamiento de los edéntulos parciales basado en cuatro criterios diagnósticos: a) la localización y extensión de las áreas edéntulas, b) la condición de los dientes pilares, c) esquema oclusal y d) reborde residual (21).

Estos cuatro criterios permiten identificar los pacientes como Clase 1 (ideal o mínimamente comprometido), clase 2 (moderadamente comprometido), clase 3 (sustancialmente comprometido) y clase 4 (severamente comprometido) (22).

Clase 1: presenta a) edentulismo parcial limitado a un arco dental, b) mínimo compromiso de los dientes pilares, c) una oclusión ideal o mínimamente comprometida, d) relación molar y mandibular Clase I de Angle, y e) un reborde residual. Clase I de Angle (21 mm altura). Se incluyen dentro de esta clasificación los pacientes con un tramo edéntulo maxilar anterior que no exceda dos incisivos o un tramo edéntulo inferior que no supere la pérdida cuatro incisivos o un tramo edéntulo posterior que no exceda dos premolares o un premolar y un molar (22). Clase 2: presenta a) edentulismo parcial moderadamente comprometido limitado a un arco dental, b) compromiso moderado de dientes pilares al menos en un sextante, c) esquema oclusal moderadamente comprometido que requiere terapia adjunta, d) relación molar y mandibular Clase I de Angle, e) reborde residual clase II de Angle (16-20mm de altura) (22).

Clase 3: presenta a) varios tramos edéntulos en uno o los dos arcos dentales, b) compromiso sustancial de los dientes pilares en tres sextantes, c) compromiso sustancial o considerable del esquema oclusal requiriendo el restablecimiento del esquema oclusal sin un cambio en la dimensión vertical, d) relación mandibular y molar clase II de Angle, y/o e) un reborde residual clase III de Angle (de 11 a 15 mm de altura) (22).

Clase 4: presenta a) múltiples áreas edéntulas en arcos opuestos, b) compromiso severo de dientes pilares en cuatro o más sextantes, c) compromiso severo del esquema oclusal requiriendo el restablecimiento completo del esquema oclusal modificando la dimensión vertical, d) relación molar y mandibular clase II o III de Angle, e) y un mínimo un reborde edéntulos con pronóstico reservado. Se incluyen en esta clasificación los pacientes con defectos congénitos o maxilofaciales, también los que presentan un arco edéntulos severamente comprometido, con severas manifestaciones de enfermedad local o sistémica, y severa ataxia o discinesia (dyskinesia) y paciente refractario (22).

Índice de diagnóstico prostodóntico (PDI) para edentulismo completo

De acuerdo con el Índice de Diagnóstico Prostodóntico (PDI) para edentulismo completo desarrollado por el Colegio Americano de Prostodoncistas, existen cuatro criterios diagnósticos para el edentulismo total: a) altura de hueso mandibular, b) relación maxilo mandibular, c) morfología del reborde residual maxilar y d) inserciones musculares. Estos cuatro criterios permiten clasificar los pacientes como clase 1

(mínimamente comprometidos), clase 2 (moderadamente comprometidos), clase 3 (sustancialmente comprometidos), clase 4 (severamente comprometidos) (21).

Clase 1: puede ser tratado exitosamente con técnicas prostodónticas convencionales. Este tipo de paciente presenta las siguientes características: a) altura de hueso mandibular mínima de 21 mm medida en el área de menor altura vertical, b) relación maxilo mandibular que permite una articulación dental normal y una relación de rebordes ideal, c) morfología de reborde maxilar que resiste el movimiento vertical y horizontal de la base protésica, y d) inserciones musculares que contribuyen a la estabilidad y retención de la base protésica (23).

Clase 2: presenta a) una altura de hueso mandibular residual de 16 a 20 mm medida en el área de menor altura vertical, b) relación maxilo mandibular que permite una articulación dental normal y una relación de rebordes apropiada, c) morfología de reborde maxilar que resiste el movimiento vertical y horizontal de la base protésica, y d) inserciones musculares que comprometen mínimamente la estabilidad y retención de la base protésica (23).

Clase 3: exhibe a) un espacio interarco limitado de 18 a 20 mm y/ o desordenes temporomandibulares, b) altura mandibular residual de 11 a 15 mm medida en el área de menor altura vertical, c) una relación maxilo mandibular de Angle clase I, II o III; d) inserciones musculares que ejercen un compromiso moderado en la retención y estabilidad de la base protésica, y e) morfología del reborde maxilar residual que ofrece mínima resistencia al movimiento de la base protésica (21). Clase 4: aquel paciente que presenta la forma más grave del edentulismo completo, donde la reconstrucción

quirúrgica es usualmente indicada y las técnicas prostodónticas especializadas son requeridas para mejorar aceptablemente la situación. Presenta a) altura mandibular residual de 10 mm o menos, b) relación maxilo mandibular de Angle clase I, II o III; c) morfología del reborde maxilar residual no ofrece resistencia al movimiento de la base protésica y d) las inserciones musculares comprometen significativamente la estabilidad y retención de la base protésica (23).

Prótesis dental

La prótesis dental es parte de un tratamiento cuya finalidad es devolver a la normalidad una máquina dañada. La boca es un aparato que se mueve, los dientes no son un puro decorado, sino que realizan una función, masticar los alimentos. Las piezas dentarias se apoyan unas en las otras y además engranan con las opuestas (18).

Prótesis parcial fija: es un aparato protético permanente unido a los dientes remanentes que sustituye uno o más dientes ausentes, aunque se trata de un término que prefieren los prostodoncistas durante mucho tiempo este tipo de restauración se ha denominado puente. Dicha terminología se utiliza aún con frecuencia (22).

Según Atkinson y Ralph, uno de los grandes objetivos de la odontología es promover una función masticatoria saludable, ya que no está solamente relacionada con la alimentación, sino también con funciones sistémicas, mentales y físicas del cuerpo (18). La limitación de esta fuerza masticatoria, según el autor, lleva a varios factores deletéreos, como estados de desnutrición, cuadros infecciosos, alteraciones de la inmunidad, trastornos digestivos, además de cambios en las relaciones máxilomandibulares (22).

Prótesis parcial removible es la empleada en la rehabilitación oral del paciente parcialmente desdentado que tiene una brecha edéntula grande (21). Estas prótesis incluyen dentro de su diseño y engranaje a dientes naturales, requiriendo un enfoque totalmente distinto de planteamiento y cuidados. Los objetivos que debe cumplir la prótesis parcial son los de restablecer la estética y la función de los dientes perdidos, y la preservación del componente del sistema estomatognático (ATM, musculatura, periodonto, tejido óseo) (22).

Reconstrucción dental

La reconstrucción dental es aquel procedimiento dirigido a reparar las piezas dentales dañadas. Las reconstrucciones dentales pueden ser de varios tipos, normalmente entrañan más dificultad que cuando se realiza un empaste y se moldea la pieza. Se considera reconstrucción cuando es necesario reparar la mayoría del diente. El objetivo de este tipo de procedimientos es devolver al diente su funcionalidad y solucionar los problemas estéticos derivados (24).

La reconstrucción dental puede ser aplicada a un solo diente o a varios, incluso a la dentadura completa. Cuando la pérdida es grave y/o de varias piezas se realizan coronas o implantes para devolver a la dentadura su función. Las reconstrucciones dentales pueden llegar a englobar también a aquellas restauraciones de la mandíbula o tejido que han sido dañados por un trauma o enfermedad periodontal (25).

Muchos de los procedimientos que se llevan a cabo en la reconstrucción dental buscan el mantener la pieza y solucionar el daño con la restauración como, por ejemplo: las carillas, puentes, coronas, dentaduras postizas. Sin embargo, otros procedimientos

reemplazan la pieza completa, cuando no es posible su conservación, con un implante, un puente, una dentadura completa o parcial (25).

Definición de términos

Bienestar: el estado de una persona que permite el buen funcionamiento de su actividad psíquica y somática.

Estética: se refiere a una rama filosófica orientada a la belleza, que, en ocasiones, puede también significar algo bello.

Estética dental: es una disciplina de la odontología, que busca mejorar todas las desarmonías de forma, color y posición del sistema bucodental.

Estomatognático: es el conjunto de órganos y tejidos que permiten las funciones fisiológicas de: comer, hablar, pronunciar, masticar, deglutir, sonreír incluyendo todas las expresiones faciales, respirar, besar o succionar.

Prótesis: es todo elemento artificial que sirve para reemplazar una parte de nuestro cuerpo perdida o dañada.

Rehabilitación: Conjunto de técnicas y métodos que sirven para recuperar una función o actividad del cuerpo que ha disminuido o se ha perdido a causa de un accidente o de una enfermedad.

Rehabilitación Oral: se encarga de restaurar y recuperar la estética y la función oclusal del paciente, a través del correcto diagnóstico y ejecución de un plan de tratamiento que permita alcanzar este y otros objetivos necesarios y particulares en cada caso.

Operacionalización de las variables

Es un proceso que se inicia con la definición de las variables en función de factores estrictamente medibles a los que se les llama indicadores.

El proceso obliga a realizar una definición conceptual de la variable para romper el concepto difuso que ella engloba y así darle sentido concreto dentro de la investigación, luego en función de ello se procese a realizar la definición operacional de la misma para identificar los indicadores que permitirán realizar su medición de forma empírica y cuantitativa, al igual que cualitativamente llegado el caso (37).

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico, es la instancia referidas a los métodos, las diversas reglas, registros, técnicas y protocolos, con las cuales una teoría y sus métodos calculan las magnitudes de lo real (22). Contiene el tipo y diseño de la investigación, la población y la muestra, las técnicas e Instrumentos de recolección de datos y las técnicas de análisis de los datos

Tipo y diseño de la investigación

Tipo de investigación

La investigación según su nivel fue de tipo descriptivo ya que la preocupación primordial de la investigación **descriptiva** radicó en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos, utilizando criterios sistemáticos para destacar los elementos esenciales de su naturaleza (23). Por tanto, facilitó la descripción de la problemática en estudio y presentó sus características esenciales.

Diseño de la investigación

El diseño de investigación fue de campo, transeccional o transversal porque se recolectó la información en una única oportunidad. Sobre la investigación de campo, se planteó que fue aquella que consistió en la recolección de todos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurrieron los hechos (datos primarios),

sin manipular o controlar variable alguna (24). El diseño fue de campo porque se tomaron los datos directamente del sitio en donde ocurrió la situación en estudio, en este caso de los estudiantes y pacientes que asistieron a la Clínica de Rehabilitación Protésica II.

Población

La población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación (27). La población involucrada en este estudio estuvo conformada por 110 pacientes y 110 estudiantes que cursaron la Clínica de Rehabilitación Protésica II de séptimo semestre de la Universidad José Antonio Páez periodo 2019-1CR.

Muestra

En relación a la muestra, se define como parte de la población, obtenida con el propósito de investigar propiedades que posee la misma (31). Es decir, se pretende que dicho subconjunto 'represente' a la población de la cual se extrajo (31). Se escogió el 30% de la población como muestra en función de criterios teórico que plantean que diversos autores coinciden en señalar que una muestra de 10%, 20%, 30% o 40% puede ser representativa de la población (31). Se aplicó un muestreo probabilístico o aleatorio de tipo al azar simple, quedando constituida por 33 estudiantes y 33 pacientes.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

La técnica que se aplicó fue la encuesta, con el conjunto de preguntas especialmente diseñadas y pensadas para ser dirigidas a una muestra de población. Los instrumentos que se utilizaron en esta investigación fueron: un cuestionario de doce (12) preguntas

que fue dirigida a estudiantes con dos opciones de respuestas y otro de ocho (8) preguntas que fue dirigida a pacientes, tipo escala de Likert, es decir, policotómicas, con cinco opciones de respuestas: Insatisfecho (1), Poco satisfecho (2), regularmente satisfecho, satisfecho, (4), muy satisfecho (5). Estas opciones corresponden al nivel de satisfacción que experimentaba el paciente antes los planteamientos que se le presentaron sobre la rehabilitación protésica que había recibido. Los puntajes asignados a cada nivel de satisfacción fueron los siguientes:

Insatisfecho = 1-8

Poco satisfecho =9-16

Regularmente satisfecho = 17-24

Satisfecho =25-32

Muy satisfecho=33-40

El puntaje mínimo de la prueba es 1 y el máximo 40 puntos.

Validez del instrumento

Los cuestionarios elaborados (uno dirigido a estudiantes y otro dirigido a pacientes) fueron sometidos a un proceso de validación; se afirma que un instrumento es válido cuando mide lo que se pretenda medir (25). Para determinar la validez de los instrumentos se aplicó el método juicio de experto, este consistió en entregarle a expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio y en metodología y/o instrucción de instrumentos, un ejemplar del (los) instrumento (s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación, el sistema de variables y una serie de criterios para calificar las preguntas (30).

Se contó con tres expertos, los mismos evaluaron y verificaron si realmente el instrumento medía lo que se pretendía medir y si existía coherencia entre los ítems.

Técnica de análisis de datos

Una vez obtenidos los datos de la aplicación del cuestionario se procedió a procesarlos con el apoyo de las herramientas de la estadística descriptiva. Al respecto, se consideró que el análisis de datos consiste en la realización de las operaciones a las que el investigador someterá los datos con la finalidad de alcanzar los objetivos del estudio (31). Todas estas operaciones no pudieron definirse de antemano de manera rígida. Se utilizaron cuadros estadísticos y el diagrama de barras para la presentación y análisis de los datos recopilados. En este caso se organizó la información según las dimensiones de las variables y sus respectivos indicadores.

CAPITULO IV

RESULTADOS

En este capítulo se muestran los resultados de los cuestionarios aplicados a 33 pacientes y 33 estudiantes que cursaron la Clínica de Rehabilitación Protésica II periodo 2019-1CR del séptimo semestre de la Universidad José Antonio Páez.

Variable: Factores psicológicos que afectan a los estudiantes durante el tratamiento que realizan

Dimensión: Actitudes proactivas

Tabla N°2. Actitudes proactivas de los estudiantes

Número de Ítem	Actitudes proactivas	Opciones de respuestas			
		SI	%	NO	%
1	Motivación	33	100	0	0
2	Autoestima profesional	32	96,96	1	3,04
3	Seguridad	28	84,84	5	16,16
4	Respeto por el trabajo	30	90,10	3	9,10
5	Reconocimiento	24	73,75	9	24,25

Fuente: Alenza y Morales (2019)

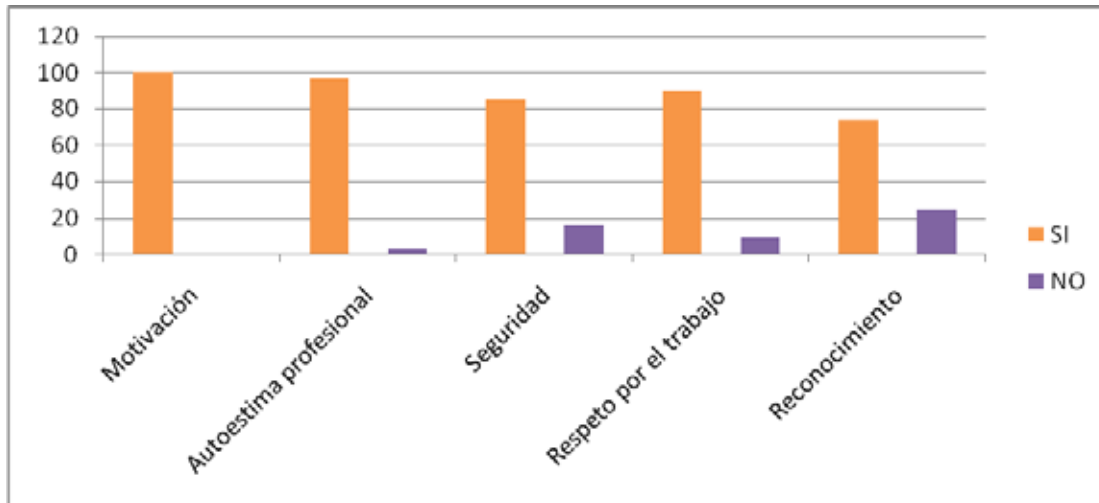


Gráfico N° 1. Actitudes proactivas de los estudiantes

Análisis. En la dimensión actitudes proactivas de la variable Factores psicológicos que afectan a los estudiantes durante el tratamiento que realiza se encontró que el 100% del grupo encuestado se siente motivado, un 96,96% experimenta autoestima profesional, un 84,84% sostiene demostrar seguridad, un 90,10% siente que se respeta su trabajo y el 73,75% siente que se reconoce el trabajo que realizó. Los resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados demostró actitudes proactivas durante el tratamiento que realizaron con los pacientes que asistieron a la Clínica de Rehabilitación Protésica de la UJAP en el periodo 2019-1CR.

Los resultados evidencian que un alto porcentaje de los estudiantes encuestados demostró actitudes proactivas durante el tratamiento que realizaron con los pacientes que asistieron a la Clínica de Rehabilitación Protésica de la UJAP en el período 2019-1CR. En las actitudes proactivas que estos estudiantes demostraron

durante el tratamiento que aplicaban juega un papel importante la forma como los pacientes rehabilitados perciben su trabajo y la actitud que tienen hacia ellos. Estos hallazgos tienen sustento en lo encontrado por Sarrazola (2016), en su trabajo de investigación publicado en la Revista Nacional de Odontología de Colombia(10), cuyos resultados indican que el 95,7% de los pacientes volvería a consultar y el 99% recomendaría el servicio de odontología, ellos quedaron satisfechos con la atención recibida y su motivo de consulta fue resuelto; la mayoría regresaría, recomendaría el servicio a otras personas y tiene una opinión excelente respecto a las relaciones interpersonales con los estudiantes cursantes de la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad Cooperativa de Colombia.

Variable: Factores psicológicos que afectan a los estudiantes durante el tratamiento que realiza

Dimensión: Estrés

Tabla N°3. Estrés

Número de Ítem	Presencia de Estrés	Opciones de respuestas			
		SI	%	NO	%
6	Depresión	26	78,78	7	21,22
7	Preocupación	19	57,57	14	42,43
8	Temor	9	27,28	24	72,72
9	Angustia	4	42,43	19	57,7,5
10	Irritabilidad	11	33,34	22	66,66
11	Inconformidad	3	9,30	30	90,70
12	Insatisfacción	5	10,16	28	84,84

Fuente: Alenza y Morales (2019)

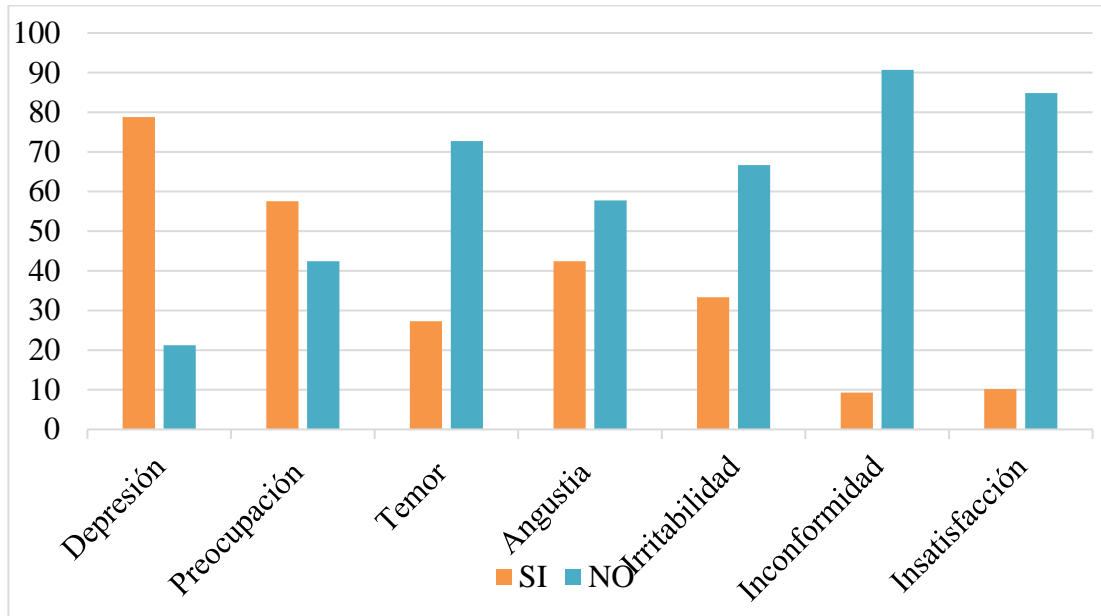


Gráfico 2. Estrés

Análisis. En la dimensión Estrés de la variable Factores psicológicos que afectan a los estudiantes durante el tratamiento que realizaron, se encontró que el 78,78% del grupo encuestado experimentó depresión, el 57,57% preocupación, el 27,28 % sintió temor, un 42,43 sintió angustia, otro 33,34% irritabilidad, 9,30 % inconformidad y el 10,16% insatisfacción. Los resultados evidencian que las manifestaciones de estrés que experimentó el grupo de estudiantes durante el tratamiento que realizaron con los pacientes que asistieron a la Clínica de Rehabilitación Protésica de la UJAP en el periodo 2019-1CR con mayor prevalencia fueron la depresión, preocupación y angustia.

Estos resultados coinciden con los obtenidos por Navarro y Vega (2015), en su investigación titulada “Factores de aprendizaje en estudiantes universitarios de

odontología visto desde distintas perspectivas en la práctica clínica” (11). El 100% de los casos que fueron estudiados permitieron determinar que existen circunstancias que alteran el desarrollo de la actividad clínica repercutiendo en la calificación definitiva que reciben en la ejecución de su práctica clínica. Lo que conllevó a concluir que en la práctica clínica el rendimiento académico de los estudiantes de odontología de la Facultad de Estudios Superiores, Iztacala, se ve influenciado en especial con la relación con el paciente que acude a consulta, el profesor, los compañeros, las instalaciones y procesos administrativos.

Variable: Satisfacción del paciente

Dimensión: Niveles de satisfacción

Tabla N°4. Niveles de satisfacción de los pacientes

Niveles de satisfacción de los pacientes	Cantidad	
	f	%
Insatisfecho	0	0
Poco satisfecho	0	0
Regularmente satisfecho	6	18,18
Satisfecho	11	33,33
Muy satisfecho	16	48,48
Total	33	99,99

Fuente: Alenza y Morales (2019)

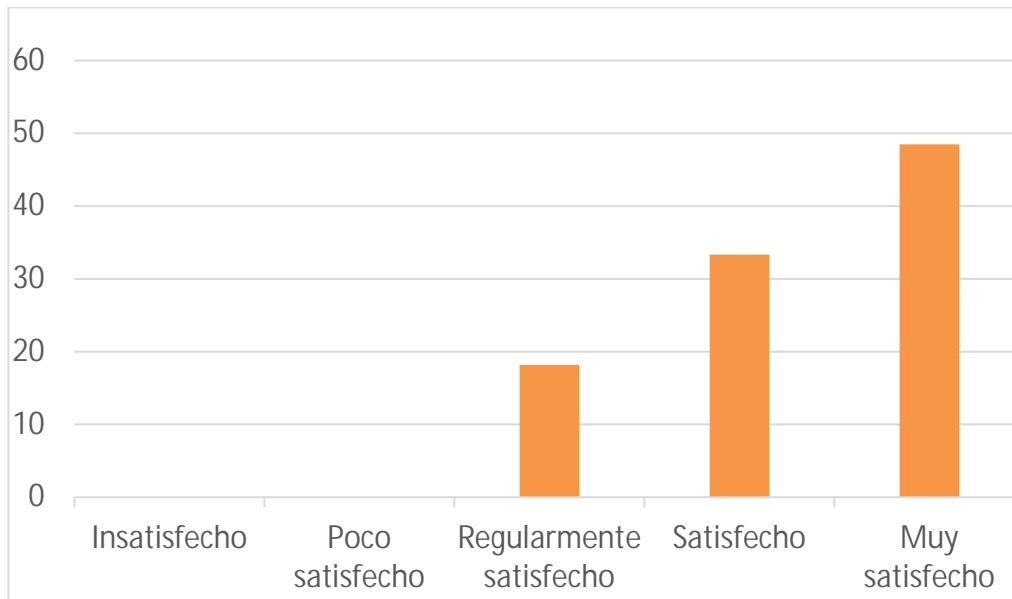


Gráfico 3. Niveles de satisfacción de los pacientes

Análisis. En la dimensión Niveles de satisfacción de la variable Satisfacción de los pacientes se encontró que el 48,48% del grupo de pacientes encuestados se siente muy satisfecho con el trabajo realizado, un 33,33% experimenta estar satisfecho y el 18,18% restante manifiesta estar regularmente satisfecho. Los resultados evidencian que un alto porcentaje de los encuestados demuestra niveles de satisfacción positivas ante el tratamiento realizado por los estudiantes cursantes de la Clínica de Rehabilitación Protésica de la UJAP en el periodo 2019-1CR.

En la dimensión Niveles de satisfacción de la variable Satisfacción de los pacientes, los resultados indican que un alto porcentaje de los encuestados, 87,88% demuestra niveles de satisfacción positivo ante el tratamiento realizado por los estudiantes cursantes de la Clínica de Rehabilitación Protésica de la UJAP en el periodo 2019-

1CR. Esto guarda concordancia con la investigación de Peña y Picado (13), cuyos resultados indicaron que un 90% de los pacientes rehabilitados en el área de rehabilitación protésica de la Universidad de Carabobo estuvieran satisfechos con sus prótesis, determinado por los ítems y por la frecuencia de las tablas de la consulta realizada a los mismos.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Al indagar sobre la satisfacción de los pacientes que reciben tratamiento en la Clínica de Rehabilitación Protésica II de la Universidad José Antonio Páez, se encontró que existe una tendencia a niveles altos de satisfacción positivos en el grupo encuestado, siendo un indicador que reconocen y valoran el trabajo realizado y el impacto en su salud bucal. Un porcentaje no significativo manifiesta una satisfacción regular, por lo que puede inferirse que pudieran estar sintiendo que requerían más controles y seguimiento a su adaptación a la prótesis que se le colocó.

- En cuanto a la determinación de los factores psicológicos que afectan al estudiante de la Universidad José Antonio Páez durante el tratamiento de rehabilitación protésica, se estableció que muestran actitudes proactivas al enfrentar los retos de su trabajo diario, en este caso la rehabilitación protésica de los pacientes: se sienten motivados con alta autoestima profesional, seguros, respetado y reconocidos en cuanto a su trabajo. También se determinó que exhiben algunas manifestaciones de estrés que se generan por el trabajo cotidiano y su interrelación con el paciente como: depresión, preocupación, angustia e irritabilidad.

- Los resultados permiten establecer que la actitud que demuestra el paciente en cuanto a la satisfacción que experimentan por el tratamiento recibido afecta la autoestima de los estudiantes durante el tratamiento rehabilitador con prótesis total. En el caso de

estudio se observó que los pacientes demostraron niveles de satisfacción positivos: muy satisfecho y satisfecho lo que redundó en actitudes proactivas del estudiante que expresan su nivel de autoestima, motivados, reconocidos y respetados por el trabajo que realizan.

Recomendaciones

1. Planificar en la rehabilitación protésica la colocación de las prótesis a más tardar la semana 14 con la finalidad de utilizar las semanas restantes:15 y 16 para realizar controles y el seguimiento a la adaptación del paciente.
2. Brindar charlas a los pacientes edéntulos antes de recibir la rehabilitación protésica sobre el tratamiento, sus ventajas y la función del estudiante como profesional de la odontología.
3. Planificar jornada sobre el manejo del estrés para los estudiantes que cursarán la Clínica de Rehabilitación Protésica II de séptimo semestre de la Universidad José Antonio Páez.
4. Realizar acompañamiento docente permanente en las primeras consultas con la finalidad de aumentar la confianza del estudiante en la aplicación del tratamiento.

REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Salud bucodental. Disponible: <https://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs318/es/>[Consulta: 2019, Abril 27].2012.
2. Von Kretschmann Daniela et al. Rendimiento masticatorio y nivel de satisfacción de pacientes tratados con prótesis totales en la Universidad Mayor. *Rev. Clin Periodoncia Implantología Rehabilitación Oral*. 2015;8(1):17-23
3. Cloquell Damián. Higiene bucal es un problema que afecta la salud en Venezuela. Disponible: <http://prensa.ula.ve/2017/11/09/higiene-bucal-es-un-problema-que-afecta-la-salud-en-venezuela>[Consulta: 2019, Abril]-2017.
4. Olivar C, González S, Martínez M. Satisfacción laboral de los odontólogos y estomatólogos del servicio gallego de salud. Disponible: <https://www.w.scie.losp.org/article/resp/2004.v78n3/309-402/es/>[Consulta: 2019, Abril 27].2004.
5. López María. Satisfacción profesional de los odontólogos, colegiados activos, que ejercen en la ciudad capital de la República de Guatemala. Disponible: http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/09/09_2116.pdf[Consulta: 2019, Abril 27].2012.
6. Jaramillo Gonzalo et al. Dispositivos desencadenantes de estrés y ansiedad en estudiantes de odontología de la Universidad de Antioquia. *Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia - Vol. 20 N° 1. Segundo semestre, 2008.*
7. Reinoso María. Efectos psicológicos del edentulismo total y parcial y su nivel de satisfacción ante la rehabilitación protésica en pacientes atendidos en la clínica odontológica de la Universidad de las Américas durante el periodo septiembre 2015-febrero 2016. Trabajo de titulación como requisito para obtener el título de odontóloga.
8. Palella, S y Martins, F. *Metodología de la Investigación*. Caracas: FEDEUPEL. 2012
9. Rubio, Y. Factores que condicionan la deserción de los pacientes en la clínica estomatológica de la Universidad Señor de Sipán. Disponible: <http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/569>. [Consulta: 2019, mayo]. 2012
10. Sarrazola, Á. Satisfacción de los pacientes atendidos en Clínica Odontológica de la Universidad Cooperativa de Colombia. *Revista Nacional de Odontología*
11. Navarro, A y Vega C. Factores de aprendizaje en estudiantes universitarios de

odontología visto desde distintas perspectivas en la práctica clínica. Revista Ibero-americana de Estudios en Educación. 10.

12. Aguilar A, Avendaño A, Parrillo A, Vergara A, Salazar D, Durán S. “Calidad de vida en adultos mayores portadores de prótesis dental de la comunidad Mucuy Baja, Mérida, Venezuela”. Revista Venezolana de Investigación Odontológica de la IADR en Mérida, Venezuela.2017.
13. Peña J y Picado A. La satisfacción como indicador de pacientes portadores de prótesis fijas y removibles. Disponible: <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2631/pepi.pdf?sequence=1> [Consulta: 2019, Mayo 15]. 2014.
14. Colvin, M y Rutland, F. Is Maslow's Hierarchy of Needs a Valid Model of Motivation. Louisiana Tech University. Disponible: <http://www.business.latech.edu/>. [Consulta: 2019, Mayo 22]. 2008.
15. Boeree, G. Teoría de la personalidad. Disponible: <http://www.ship.edu/u/%7Ecgboree/perscontents.html>. . [Consulta: 2019, mayo 21].2006.
16. González O. Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación en español del cuestionario dental satisfacción questionnaire". Tesis doctoral. Valencia: Universidad de Valencia. 2012.
17. Aguirreazabal. J. Evaluación de la satisfacción y conocimientos en la rehabilitación del Ictus tras la aplicación de medidas sistemáticas de información, formación y soporte para pacientes y cuidadores. Tesis doctoral. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona.2015
18. Flores, E. Nivel de satisfacción de pacientes rehabilitados con prótesis total y prótesis parcial removible en la clínica estomatología de la Universidad Cesar Vallejo Piura, Perú. 2017”
19. Thompson, Iván. Satisfacción del cliente. Disponible: https://moodle2.u.nid.edu.mx/dts_cursos_md/pos/MD/MM/AM/03/Satisfaccion_del_Cliente.pdf [Consulta: 2019, mayo 21].2006.
20. McGarry TJ, Nimmo A, Skiba J, Ahlstrom R, Smith C, Koumjian J, Arbree N. Sistema de clasificación de pacientes con edentulismo. J Prosthodont.. Septiembre; 11(3): p. 181-93.2002.
21. Chapman A. Maslow's Hierarchy of Needs. Disponible: www.businessballs.com/maslow.htm. [Consulta: 2019, mayo 24]. 2007.

22. Glosario de términos sobre prostodóntico. 2005; 94: p. 10-92.
23. Guía en Rehabilitación Oral. Disponible: http://www.odontologia.unal.edu.co/ocs/habilitacion/guia_atencion_rehabilitacion_oral_abril_2013.pdf. [Consulta: 2019, Mayo]. 2013.
24. McGarry TJ, Nimmo A, Skiba J, Ahlstrom R, Smith C, Koumjian J, Arbree N. Sistema de clasificación de pacientes con edentulismo. J Prosthodont.. Septiembre; 11(3): p. 181-93.2002.
25. Reconstrucción dental. Disponible: <https://www.sanitas.es/sanitas/seguros/es/particulares/biblioteca-de-salud/salud-dental/reconstrucciones-dentales.html>. Consulta: 2019, mayo]. 2014
26. Balestrini, M. Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación. España: Spiersing.2006.
27. UPEL. (2008). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctoral de la Universidad Pedagógica Experimental “Libertador”. Caracas: FEDEUPEL.
28. Arias, F. El proyecto de investigación. Guía para su elaboración. Caracas: Episteme.2012.
29. Ramírez, T. Cómo hacer un proyecto de investigación. Caracas: Panapo.1999
30. Sabino, C. (2002). ¿Cómo hacer una tesis?3 edic. Caracas: Panapo.
31. Palella, S y Martins, F. (2010). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: FEDEUPEL.
- 32 Tamayo y Tamayo, M. Técnicas de Investigación. México: Mc Graw Hill.2001
- 33 Parra, J. Guía de muestreo. Disponible:www.urbe.edu/UDWLibrary/InfoBook.do?id=9936. [Consulta: 2019, mayo 22].2003.
- 34 Arias, F. El proyecto de investigación. Guía para su elaboración.Disponible: <http://> [Consulta: 2019, mayo 25].2012
35. Gutiérrez, C. Técnicas de análisis de los datos. Disponible:<https://sites.google.com/te/tecnicasdeinvestigacion3De-datos> [Consulta: 2019, mayo 20.] 2012

36. Los 6 factores psicológico que influyen en el rendimiento. Disponible <https://amazonia-teamfactory.com/blog/los-6-factores-psicologicos-que-influyen-en-el-rendimiento/>. [Consulta: 2019, septiembre 03.].2017.

37. Operacionalización de las variables. Disponible: http://metodologia02.blogspot.com/p/operacionalizacion-de-variable_03.html

ANEXO A

1. Operacionalización de las variables

Objetivo General: Estudiar los factores psicológicos que afectan a los estudiantes relacionados con la satisfacción de pacientes edéntulos totales que asisten a la Clínica de Rehabilitación Protésica II en el periodo 2019-2CR.					
Variable	Definición	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Instrumento
Factores psicológicos que afectan a los estudiantes durante el tratamiento que realiza	Conjuntos de aspectos que experimenta una persona ante situaciones y presiones que provienen del entorno en el cual se desenvuelven	Actitudes proactivas	-Motivación	1	CUESTIONARIO A
			-Autoestima profesional	2	
			-Seguridad	3	
			-Respeto por el trabajo	4	
			-Reconocimiento	5	
		Estrés	-Depresión	6	
			-Preocupación	7	
			-Temor	8	
			-Angustia	9	
			-Irritabilidad	10	
			-Inconformidad	11	
			-Insatisfacción	12	
Satisfacción del paciente	Expresión y actitud de agrado por el trabajo realizado para su rehabilitación dental, lo que implica un comportamiento de reconocimiento hacia la persona que ofrece el servicio	Niveles de satisfacción	-Estado bucal post rehabilitación protésica -Restablecimiento de función de dientes perdidos -Función masticatoria - Estabilidad protésica -Fonética -Estética -Expectativa	1-8	CUESTIONARIO B

Fuente: Alenza y Morales (2019)



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



CUESTIONARIO
(Versión estudiante)

A continuación, se le presentan una serie de preguntas, cuya finalidad es recoger la información necesaria para la elaboración del trabajo de grado titulado:

**FACTORES PSICOLÓGICOS DE LOS ESTUDIANTE DE ODONTOLOGÍA
RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DESPUÉS DE
LA REHABILITACIÓN PROTÉSICA**

Instrucciones a seguir:

- Marque con una “X” la respuesta que considere de su preferencia
- Leer cuidadosamente todas las preguntas que se presentan
- En caso de dudas pregunte a quien lo aplica
- Su información es confidencial
- Responda con sinceridad

AUTORAS: Alenza Arrue, María Alejandra
Morales Rodríguez, Victoria

HOJA DE RESPUESTAS

	ITEMS	Opciones de respuestas	
		SI	NO
1	¿Te sientes motivado cuando un paciente expresa su satisfacción después de la rehabilitación?		
2	¿Crees que tu autoestima profesional se encuentra en un nivel aceptable?		
3	¿Sientes seguridad al realizar una rehabilitación protésica?		
4	¿Percibes que los pacientes sienten respeto por el trabajo que realizas?		
5	¿Sientes que los pacientes reconocen el trabajo que realizas?		
6	¿Has experimentado agonía emocional durante la aplicación de la rehabilitación protésica?		
7	¿Te sientes preocupado mientras aplicas la rehabilitación protésica?		
8	¿Has sentido temor durante la aplicación del tratamiento a pacientes edéntulos?		
9	¿Has experimentado angustia durante el desarrollo del tratamiento a pacientes edéntulos ?		
10	¿Te sientes irritable durante la aplicación de la rehabilitación protésica? ?		
11	¿Sientes inconformidad con el tratamiento de rehabilitación protésica que aplicas?		
12	¿Has sentido insatisfacción con el tratamiento aplicado a los pacientes edéntulos?		



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



CUESTIONARIO
(Versión paciente)

A continuación, se le presentan una serie de preguntas, cuya finalidad es recoger la información necesaria para la elaboración del trabajo de grado titulado:

**FACTORES PSICOLÓGICOS DE LOS ESTUDIANTE DE ODONTOLOGÍA
RELACIONADO CON LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE DESPUÉS DE
LA REHABILITACIÓN PROTÉSICA**

Instrucciones a seguir:

- Marque con una “X” la respuesta que considere de su preferencia
- Leer cuidadosamente todas las preguntas que se presentan
- En caso de dudas pregunte a quien lo aplica
- Su información es confidencial
- Responda con sinceridad

AUTORAS: Alenza Arrue, María Alejandra
Morales Rodríguez, Victoria

HOJA DE RESPUESTAS

	ÍTEM Ante los siguientes planteamientos sobre la rehabilitación protésica recibida indique cómo se ha sentido en cuanto:	Opciones de respuestas				
		I (1)	PS (2)	RS (3)	S (4)	MS (5)
1	A la condición actual de su boca después de la rehabilitación protésica					
2	Al re-establecimiento de la función de los dientes perdidos					
3	A la recuperación de la función masticatoria					
4	A la estabilidad de su prótesis en la boca					
5	A la forma de Hablar después de la rehabilitación protésica					
6	Al mejoramiento de la estética de su cavidad bucal					
7	A las expectativas que tenía sobre el tratamiento recibido					
8	Al trabajo realizado en su boca					

Leyenda: I= Insatisfecho (1) PC=Poco satisfecho (2) RS=Regularmente satisfecho (3) S=Satisfecho (4) MS=Muy satisfecho (5)



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



**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: FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN
A ESTUDIANTES Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN
A LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN PROTÉSICA II PERIODO
2019-1CR.**

Autores: Alenza, María y Morales, Victoria.

Criterios	Pertinencia (oportunidad- conveniencia)		Claridad (redacción)		Coherencia (correspondencia)		Decisión		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		

OBSERVACIONES:

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE X NO APLICABLE _____
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES _____

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I.	Firma
<i>Sernand Bustamante</i>	<i>13663369</i>	<i>Sernand Bustamante</i>
Profesión	Nivel Académico	Fecha
<i>Odontólogo / Docente</i>	<i>4^{to} Nivel</i>	<i>09/08/2019</i>



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



**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: FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN
 A ESTUDIANTES Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN
 A LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN PROTÉSICA II PERIODO
 2019-1CR.**

Autores: Alenza, María y Morales, Victoria.

Criterios	Pertinencia (oportunidad- conveniencia)		Claridad (redacción)		Coherencia (correspondencia)		Decisión		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		

OBSERVACIONES:

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE x NO APLICABLE _____
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES _____

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I.	Firma
Leonard Bustamante	13663369	Leonard Bustamante
Profesión	Nivel Académico	Fecha
Docente / Odontólogo	4 ^{to} Nivel	09/08/2019



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



**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: FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN
 A ESTUDIANTES Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN
 A LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN PROTÉSICA II PERIODO
 2019-ICR.**


Autores: Alenza, Maria y Morales, Victoria.

Criterios	Pertinencia (oportunidad- conveniencia)		Claridad (redacción)		Coherencia (correspondencia)		Decisión		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		

OBSERVACIONES:

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE NO APLICABLE _____
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES _____

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I.	Firma
MARTIN CORREA	6.131609	
Profesión	Nivel Académico	Fecha
ODONTÓLOGO	3º Nivel	8/8/19



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

A continuación, se le presenta una serie de categorías para validar los items 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: FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN
A ESTUDIANTES Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN
A LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN PROTÉSICA II PERIODO
2019-1CR.**

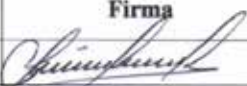
Autores: Alenza, María y Morales, Victoria.

Criterios	Pertinencia (oportunidad- conveniencia)		Claridad (redacción)		Coherencia (correspondencia)		Decisión		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		

OBSERVACIONES:

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE NO APLICABLE
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I.	Firma
MARTIN CORREA	6.138529	
Profesión	Nivel Académico	Fecha
CONTADOR	3 ^{er} Nivel	8/8/19



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



**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: FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN
 A ESTUDIANTES Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN
 A LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN PROTÉSICA II PERIODO**

2019-ICR.

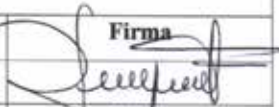
Autores: Alenza, María y Morales, Victoria.

Criterios	Pertinencia (oportunidad- conveniencia)		Claridad (redacción)		Coherencia (correspondencia)		Decisión		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		
9	X		X		X		X		
10	X		X		X		X		
11	X		X		X		X		
12	X		X		X		X		

OBSERVACIONES:

VALIDEZ DE INSTRUMENTO:

APLICABLE NO APLICABLE _____
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES _____

DATOS DEL EXPERTO		
Nombre y Apellido	C.I.	Firma
Terán F. Delbial	7.089.070	
Profesión	Nivel Académico	Fecha
Od. Esp. Docencia Sup	4to nivel	09-08-19



**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: FACTORES PSICOLÓGICOS QUE AFECTAN
 A ESTUDIANTES Y SATISFACCIÓN DE PACIENTES QUE ASISTEN
 A LA CLÍNICA DE REHABILITACIÓN PROTÉSICA II PERIODO
 2019-1CR.**

Autores: Alenza, María y Morales, Victoria.

Criterios	Pertinencia (oportunidad- conveniencia)		Claridad (redacción)		Coherencia (correspondencia)		Decisión		
	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Adecuado	Inadecuado	Dejar	Modificar	Quitar
1	X		X		X		X		
2	X		X		X		X		
3	X		X		X		X		
4	X		X		X		X		
5	X		X		X		X		
6	X		X		X		X		
7	X		X		X		X		
8	X		X		X		X		