



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

## **TESIS**

**RELACIÓN ENTRE EL APRENDIZAJE DE  
ESTOMATOLOGÍA Y LA PERCEPCIÓN DEL  
SERVICIO EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA  
DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA ANTONIO  
GUILLERMO URRELO, 2017.**

**PRESENTADO POR:**

**BACH. GILBERTO JEISSON BERNAOLA  
MEDINA**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAESTRO  
EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA**

**LIMA – PERÚ**

**2017**

**A** Dios, quien me da siempre la fuerza para ser mejor persona y profesional y poder vencer los retos que se me presentan en la vida.

Mi esposa Jeannette, a mi hijo Leonardo por brindarme su apoyo en todo momento y que son el motivo de mi esfuerzo; sin ellos no habría sido posible seguir adelante y cumplir mis metas profesionales.

Mí querida madre Nelly que con sus sabios consejos, amor y comprensión contribuyo ya desde niño a mi formación como ser humano y profesional.

## **AGRADECIMIENTO**

De una manera muy especial a mi asesor Dr. Víctor Sánchez Cáceres por su orientación académica en investigación.

A la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, por permitirme desinteresadamente emplear sus instalaciones y ambientes a fin de poder realizar el presente trabajo de investigación.

A mis alumnos de la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, en especial a aquellos del séptimo Ciclo de la Asignatura en Endodoncia en Adultos II y a sus pacientes, por el apoyo valioso en la participación del llenado de encuestas de la presente tesis.

## **RECONOCIMIENTO**

A la Universidad Privada “Alas Peruanas” y muy especial a nuestros profesores y personal administrativo de la Filial Cajamarca; con son Revisores y/o Evaluadores, quienes con sus críticas constructivas y apreciaciones contribuyeron en el desarrollo del presente estudio de investigación.

## CONTENIDO

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RECONOCIMIENTO	iv
CONTENIDO	v
LISTA DE TABLAS	vii
LISTA DE GRÁFICOS	x
LISTA DE ABREVIATURAS	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
<b>CAPITULO I: PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO</b>	<b>16</b>
<b>1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA</b>	<b>16</b>
<b>1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>17</b>
1.2.1. DELIMITACIÓN ESPACIAL	17
1.2.2. DELIMITACIÓN SOCIAL	18
1.2.3. DELIMITACIÓN TEMPORAL	18
1.2.4. DELIMITACIÓN CONCEPTUAL	18
<b>1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>19</b>
1.3.1. PROBLEMA PRINCIPAL	19
1.3.2. PROBLEMAS SECUNDARIOS	19
<b>1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>19</b>
1.4.1. OBJETIVO GENERAL	19
1.4.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	19
<b>1.5. HIPÓTESIS Y VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>20</b>
1.5.1. HIPÓTESIS GENERAL	20
1.5.2. HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	20
1.5.3. VARIABLES (DEFINICIÓN CONCEPTUAL Y OPERACIONAL)	21
<b>1.6. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>26</b>
1.6.1. TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	26

a) TIPO DE INVESTIGACIÓN	26
b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN	26
1.6.2. MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	26
a) MÉTODO DE INVESTIGACIÓN	26
b) DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	26
1.6.3. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	27
a) POBLACIÓN	27
b) MUESTRA	27
1.6.4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	27
a) TÉCNICAS	27
b) INSTRUMENTOS	27
1.6.5. JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	28
a) JUSTIFICACIÓN	28
b) IMPORTANCIA	29
c) LIMITACIONES	29
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	<b>30</b>
<b>2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b>30</b>
<b>2.2. BASES TEÓRICAS</b>	<b>34</b>
<b>2.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO III: PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>41</b>
<b>3.1. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS</b>	<b>41</b>
<b>3.2. TABLAS Y GRÁFICOS</b>	<b>42</b>
<b>3.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS</b>	<b>82</b>
<b>3.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	<b>87</b>
<b>CONCLUSIONES</b>	<b>88</b>
<b>SUGERENCIAS</b>	<b>89</b>
<b>RECOMENDACIONES</b>	<b>89</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>90</b>
<b>ANEXOS</b>	

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> ¿Es puntual el estudiante y tiene el material odontológico preparado antes de atender al paciente?	42
<b>Tabla 2</b> ¿Cumple el estudiante con las normas de vestuario, cabello y joyas exigidas?, gafas protección adecuadas, guantes y mascarilla.	43
<b>Tabla 3</b> ¿La historia clínica está correctamente llenada antes de comenzar el tratamiento?	44
<b>Tabla 4</b> ¿Está el consentimiento informado por el profesor encargado y el padre o apoderado?	45
<b>Tabla 5</b> ¿Sabe identificar inquietudes, expectativas y el motivo de consulta del paciente?	46
<b>Tabla 6</b> ¿El estudiante se comunica con el padre/madre/tutor/a del paciente de manera eficaz, cordial y adecuada?	47
<b>Tabla 7</b> ¿El estudiante obedece las instrucciones y pautas por parte del profesor encargado?	48
<b>Tabla 8</b> ¿El estudiante toma los registros diagnósticos adecuados en cada caso?	49
<b>Tabla 9</b> ¿El estudiante realiza las pruebas radiológicas adecuadas y sabe interpretar las mismas?	50
<b>Tabla 10</b> ¿El estudiante sabe detectar cualquier urgencia odontológica en el paciente?	51
<b>Tabla 11</b> ¿El estudiante sabe cómo identificar la presencia de hábitos bucales nocivos?	52
<b>Tabla 12</b> ¿El estudiante puede diagnosticar una enfermedad en dentición mixta y valorar la necesidad de tratamiento estomatológico respectivo?	53
<b>Tabla 13</b> El estudiante es capaz de tratar cualquier patología pulpar	54
<b>Tabla 14</b> ¿El estudiante es capaz de prescribir adecuadamente los fármacos pertinentes a cada paciente?	55
<b>Tabla 15</b> ¿El estudiante sabe aplicar las técnicas de anestesia loco-regional adecuadamente a todo tipo de pacientes?	56

<b>Tabla 16</b> ¿Sabe el estudiante preparar y aislar el campo operatorio rápido y eficazmente?	57
<b>Tabla 17</b> ¿Sabe el estudiante tratar cualquier urgencia odontológica?	58
<b>Tabla 18</b> ¿El estudiante conoce como tratar los traumatismos dentoalveolares?	59
<b>Tabla 19</b> ¿El estudiante sabe cómo realizar procedimientos quirúrgicos sencillos?	60
<b>Tabla 20</b> ¿El estudiante puede tratar de manera eficaz cualquier infección odontológica aguda?	61
<b>Tabla 21</b> ¿Cómo se siente con la atención brindada de parte del servicio de recepción?	62
<b>Tabla 22</b> ¿Cómo se siente con la asesoría del docente que brinda al estudiante que lo atendió?	63
<b>Tabla 23</b> ¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?	64
<b>Tabla 24</b> ¿Se siente satisfecho con la puntualidad y la atención?	65
<b>Tabla 25</b> ¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?	66
<b>Tabla 26</b> ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?	67
<b>Tabla 27</b> ¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?	68
<b>Tabla 28</b> ¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?	69
<b>Tabla 29</b> ¿Se siente satisfecho con la Información de prevención?	70
<b>Tabla 30</b> ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?	71
<b>Tabla 31</b> ¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?	72
<b>Tabla 32</b> ¿Se siente satisfecho por la zona o ubicación y acceso a la Clínica?	73
<b>Tabla 33</b> ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?	74
<b>Tabla 34</b> ¿Se siente satisfecho con la uniformidad en la atención?	75



<b>Tabla 35</b> ¿Se siente satisfecho con la seguridad interior y exterior a las instalaciones?	76
<b>Tabla 36</b> ¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la clínica?	77
<b>Tabla 37</b> ¿La clínica dispone de agua segura, disposición apropiada de los servicios higiénicos y distribución adecuada de recipientes para el recojo de basura?	78
<b>Tabla 38</b> ¿Se siente satisfecho con la desinfección y esterilización de los equipos y materiales?	79
<b>Tabla 39</b> En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?	80
<b>Tabla 40</b> ¿Está usted satisfecho con las acciones dirigidas con respecto a medidas curativas?	81
<b>Tabla 41</b> Media, desviación estándar, coeficiente de variación para las sub dimensiones de la variable aprendizaje	82
<b>Tabla 42</b> Prueba de hipótesis para las sub dimensiones de la variable aprendizaje, con inferencia no paramétrica para la mediana de Wilcoxon	83
<b>Tabla 43</b> Media, desviación estándar, coeficiente de variación para las sub dimensiones de la variable apercpción del servicio.	84
<b>Tabla 44</b> Prueba de hipótesis para las sub dimensiones de la variable percepción del servicio, con inferencia no paramétrica para la mediana de Wilcoxon	85
<b>Tabla 45</b> Correlaciones para las sub dimensiones de la variable aprendizaje y percepción del servicio	86

## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> ¿Es puntual el estudiante y tiene el material odontológico preparado antes de atender al paciente?	42
<b>Gráfico 2</b> ¿Cumple el estudiante con las normas de vestuario, cabello y joyas exigidas?, gafas protección adecuadas, guantes y mascarilla.	43
<b>Gráfico 3</b> ¿La historia clínica está correctamente llenada antes de comenzar el tratamiento?	44
<b>Gráfico 4</b> ¿Está el consentimiento informado por el profesor encargado y el padre o apoderado?	45
<b>Gráfico 5</b> ¿Sabe identificar inquietudes, expectativas y el motivo de consulta del paciente?	46
<b>Gráfico 6</b> ¿El estudiante se comunica con el padre/madre/tutor/a del paciente de manera eficaz, cordial y adecuada?	47
<b>Gráfico 7</b> ¿El estudiante obedece las instrucciones y pautas por parte del profesor encargado?	48
<b>Gráfico 8</b> ¿El estudiante toma los registros diagnósticos adecuados en cada caso?	49
<b>Gráfico 9</b> ¿El estudiante realiza las pruebas radiológicas adecuadas y sabe interpretar las mismas?	50
<b>Gráfico 10</b> ¿El estudiante sabe detectar cualquier urgencia odontológica en el paciente?	51
<b>Gráfico 11</b> ¿El estudiante sabe cómo identificar la presencia de hábitos bucales nocivos?	52
<b>Gráfico 12</b> ¿El estudiante puede diagnosticar una enfermedad en dentición mixta y valorar la necesidad de tratamiento estomatológico respectivo?	53
<b>Gráfico 13</b> El estudiante es capaz de tratar cualquier patología pulpar	54
<b>Gráfico 14</b> ¿El estudiante es capaz de prescribir adecuadamente los fármacos pertinentes a cada paciente?	55
<b>Gráfico 15</b> ¿El estudiante sabe aplicar las técnicas de anestesia	56

loco-regional adecuadamente a todo tipo de pacientes?	
<b>Gráfico 16</b> ¿Sabe el estudiante preparar y aislar el campo operatorio rápido y eficazmente?	57
<b>Gráfico 17</b> ¿Sabe el estudiante tratar cualquier urgencia odontológica?	58
<b>Gráfico 18</b> ¿El estudiante conoce como tratar los traumatismos dentoalveolares?	59
<b>Gráfico 19</b> ¿El estudiante sabe cómo realizar procedimientos quirúrgicos sencillos?	60
<b>Gráfico 20</b> ¿El estudiante puede tratar de manera eficaz cualquier infección odontológica aguda?	61
<b>Gráfico 21</b> ¿Cómo se siente con la atención brindada de parte del servicio de recepción?	62
<b>Gráfico 22</b> ¿Cómo se siente con la asesoría del docente que brinda al estudiante que lo atendió?	63
<b>Gráfico 23</b> ¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?	64
<b>Gráfico 24</b> ¿Se siente satisfecho con la puntualidad y la atención?	65
<b>Gráfico 25</b> ¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?	66
<b>Gráfico 26</b> ¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?	67
<b>Gráfico 27</b> ¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?	68
<b>Gráfico 28</b> ¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?	69
<b>Gráfico 29</b> ¿Se siente satisfecho con la Información de prevención?	70
<b>Gráfico 30</b> ¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?	71
<b>Gráfico 31</b> ¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?	72
<b>Gráfico 32</b> ¿Se siente satisfecho por la zona o ubicación y acceso a la Clínica?	73
<b>Gráfico 33</b> ¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?	74

<b>Gráfico 34</b> ¿Se siente satisfecho con la uniformidad en la atención?	75
<b>Gráfico 35</b> ¿Se siente satisfecho con la seguridad interior y exterior a las instalaciones?	76
<b>Gráfico 36</b> ¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la clínica?	77
<b>Gráfico 37</b> ¿La clínica dispone de agua segura, disposición apropiada de los servicios higiénicos y distribución adecuada de recipientes para el recojo de basura?	78
<b>Gráfico 38</b> ¿Se siente satisfecho con la desinfección y esterilización de los equipos y materiales?	79
<b>Gráfico 39</b> En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?	80
<b>Gráfico 40</b> ¿Está usted satisfecho con las acciones dirigidas con respecto a medidas curativas?	81

### LISTA DE ABREVIATURAS

**UPAGU:** Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo  
**UNMSM:** Universidad Nacional Mayor de San Marcos  
**USMP:** Universidad De San Martin De Porres

## Resumen

La presente investigación referida a relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la “UPAGU”, año 2017. Se eligió los estudiantes del séptimo ciclo y de allí una muestra de 43 estudiantes. El instrumento de medición fue validado por tres expertos y dio un indicador de confiabilidad de 0,843. La relación entre las sub dimensiones de la variable aprendizaje de estomatología y percepción del servicio; muestra que existe correlación significativa entre comportamiento y accesibilidad y oportunidad con un coeficiente de correlación (moderado) de 0,463. Una correlación (moderado) entre comportamiento e instalaciones de 0,580, asimismo una correlación entre comportamiento y atención general (buena) de 0.797. Otra correlación significativa (regular) con valor 0,630 es la de capacidad de diagnóstico con trato personal. Finalmente se tiene una buena correlación con valor 0,853 entre capacidad de tratamiento y eficacia. El comportamiento y capacidad de diagnóstico presentan significación favorable, es decir tienen un rendimiento mayor al 70% y la capacidad de tratamiento no supera el 70% Las sub dimensiones de la variable percepción del servicio estomatológico, eficacia y accesibilidad presentan significación favorable, es decir tienen un rendimiento mayor al 70%, sin embargo, trato personal, información, seguridad, instalaciones y apreciación general no superan el 70%. Se sugiere a la Escuela Profesional de Estomatología de la UPAGU, monitorear y cada vez elevar el aprendizaje de sus estudiantes pues esto influye directamente en la percepción del servicio de los pacientes que asisten a la clínica estomatológica de la escuela profesional en mención.

**Palabras claves:** Relación, Aprendizaje, Percepción, Servicio

## **Abstract**

The present research related to the relationship between the learning of stomatology and the perception of the service in the stomatology clinic of the "UPAGU", year 2017. The students of the seventh cycle were chosen and from there a sample of 43 students. The measurement instrument was validated by three experts and gave a reliability indicator of 0.843. The relationship between the sub-dimensions of the stomatology learning variable and service perception; Shows that there is a significant correlation between behavior and accessibility and opportunity with a (moderate) correlation coefficient of 0.463. A (moderate) correlation between behavior and facilities of 0.580, also a correlation between behavior and general (good) attention of 0.797. Another significant (regular) correlation with a value of 0.630 is the diagnostic capacity with personal treatment. Finally, there is a good correlation with a value of 0.853 between treatment capacity and efficacy. The performance and diagnostic capacity are favorable, that is, they have a performance greater than 70% and the treatment capacity does not exceed 70%. The sub dimensions of the variable perception of the stemmatological service, efficacy and accessibility have a favorable meaning, ie they have A performance greater than 70%, however, personal treatment, information, security, facilities and general appreciation does not exceed 70%. It is suggested to the Professional School of Stomatology of UPAGU to monitor and increase the learning of its students, as this directly influences the perception of the service of patients attending the stomatology clinic of the professional school in question.

**Keywords** Relationship, Learning, Perception, Service

## INTRODUCCIÓN

Las funciones de la mayoría de docentes universitarios son semejantes, sin embargo, al comparar las acciones de un docente de un curso de Estomatología Clínica con uno de materias teóricas, se evidencian algunos detalles que constituyen diferencias sustantivas. La docencia en la clínica se realiza con grupos pequeños, son aproximadamente cinco estudiantes por instructor, mientras que en un curso teórico pueden presentarse grupos con sesenta o más alumnos.

Dentro del grupo de los trabajadores se encuentran el estomatólogo, técnicos protésicos, higienistas y asistentes, aunque la mayor parte de los riesgos son comunes a todo el grupo, existen también problemas específicos en cada categoría profesional y lugar de trabajo (consultorio, laboratorio de prótesis, quirófano, entre otros (León, 2009).

La etapa de formación de los profesionales de la salud, es la piedra angular que permite contribuir a brindar una atención de calidad y seguridad, fundamentada en la creación de una cultura del servicio, enfocada a las necesidades de los usuarios de los sistemas de salud, teniendo como base el factor humano y sustentado en valores y principios éticos (Portal Odontologos.mx, 2017).

Este estudio tiene como propósito describir el aprendizaje de los estudiantes de estomatología, también describir el servicio y establecer la existencia de su relación, para que ulteriormente se diseñen estrategias que favorezcan al futuro estomatólogo y sus pacientes.

## **CAPÍTULO I**

### **PLANTEAMIENTO METODOLÓGICO**

#### **1.1. DESCRIPCIÓN DE LA REALIDAD PROBLEMÁTICA**

La Universidad tiene como función principal la formación profesional de primer nivel, necesita monitorear el aprendizaje de sus estudiantes, en los últimos ciclos los estudiantes de Estomatología se forman en la clínica estomatológica; sometidos a la atención a la salud bucodental, con características que la diferencian de otros procesos de atención a la salud. Porque la mayor parte de esta atención se lleva a cabo en consultas privadas individuales, lo cual hace que el profesional esté aislado y sobre él recaigan las responsabilidades de atención, gestión administrativa y del personal, control de existencias, mantenimiento y esterilización de materiales e instrumental, control de citas, eliminación de residuos, entre otras.

En la investigación de (Bernuy, 2015) se dice:

“Investigadores como Carriosa, Ibarra y Bernabe afirman que se entendió que evaluar era exclusiva del profesorado y se expresaba como la calificación que permitía al alumno pasar o no de nivel, sin embargo, esto es cuestionado ya que actualmente se entiende a la evaluación como regulador del proceso enseñanza-aprendizaje y como ayuda al proceso de construcción del conocimiento, mediante procesos participativos y colaborativos de evaluación que se apoyan



en una concepción abierta, flexible y compartida del conocimiento, siendo la autoevaluación una pieza fundamental para este proceso.”

En el documento (Portal Odontologos.mx, 2017) se establece:

“La atención estomatológica moderna involucra un gran número de variables y el desconocimiento por parte del profesional de la Estomatología durante su formación, así como sus efectos sobre la salud y las medidas para su control y/o prevención, provoca que su futuro ejercicio profesional sea incierto y adquiera una connotación de riesgo no sólo para ellos, también para sus pacientes(...)se ha identificado que es más un ideal que una realidad y la instrucción aún se enfoca principalmente en los procedimientos mismos, más que en la atención al paciente, derivándose en una visión utilitarista del alumno en su etapa de formación, misma que aplicará durante su ejercicio profesional.”

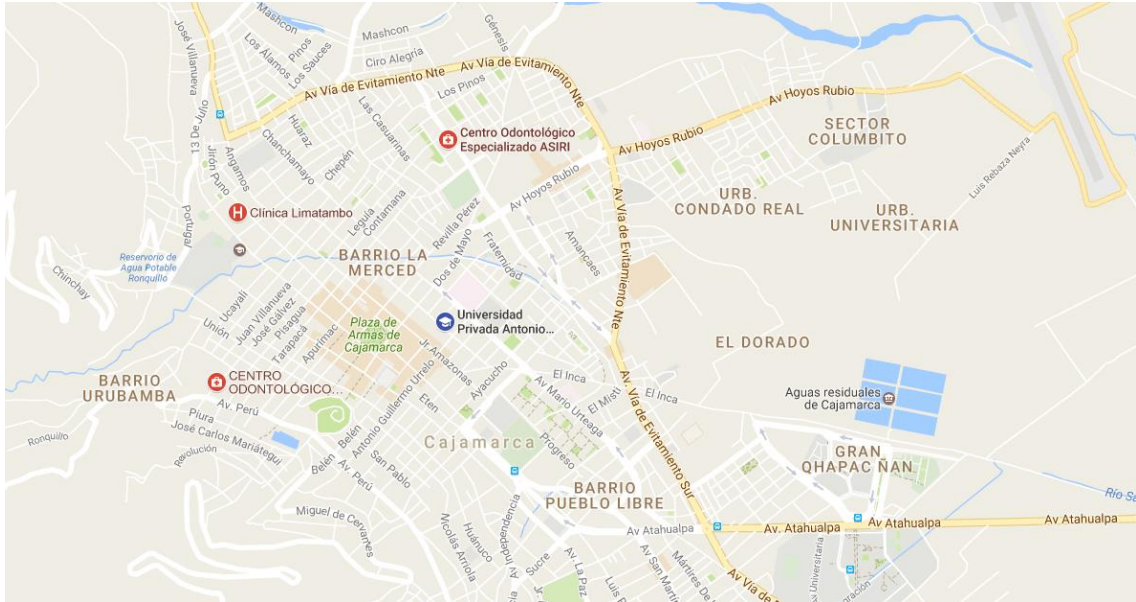
Así se tiene que, en la carrera de Estomatología de la UPAGU, sus estudiantes, requieren comprobar su aprendizaje en la Clínica Odontológica, con el servicio a los pacientes. Se hace necesario un monitoreo de la relación del aprendizaje puesto en manifiesto en competencias y la precepción del servicio de los pacientes, para verificar la calidad en su formación profesional.

## **1.2. DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

En la presente investigación señalaremos las siguientes delimitaciones:

### **1.2.1. Delimitación Espacial**

La investigación se realizó en UNIVERSIDAD PARTICULAR ANTONIO GUILLERMO URRELO (UPAGU), periodo 2017, primer semestre, en la ciudad de Cajamarca.



### 1.2.2. Social

El estudio se dirige a los estudiantes de los últimos ciclos de la especialidad de Estomatología de la UPAGU de la Ciudad de Cajamarca, indirectamente a los pacientes que acuden a la clínica estomatológica.

### 1.2.3. Temporal

Esta investigación se desarrolló en dos fases, la primera fase se desarrollará el plan de tesis entre el mes de marzo y abril del año 2017 y la segunda fase referente a la ejecución del estudio se iniciará en Mayo hasta el mes de Julio del 2017.

### 1.2.4. Conceptual

Esta investigación abarca dos conceptos fundamentales como son el aprendizaje de los estudiantes del séptimo al décimo ciclo de la carrera de estomatología de la UPAGU y el servicio a los pacientes de la clínica estomatológica.

### **1.3. PROBLEMAS DE INVESTIGACIÓN.**

#### **1.3.1. Problema Principal.**

¿Existe una relación entre el aprendizaje de estomatología y el servicio otorgado en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca 2017?

#### **1.3.2. Problemas Secundarios.**

- a) ¿Cuáles serán las características del aprendizaje de los estudiantes de estomatología del séptimo al décimo ciclo de la UPAGU, Cajamarca, 2017?
- b) ¿Qué características tendrán la prestación de servicio estomatológico en la clínica respectiva de la UPAGU, Cajamarca, 2017?
- c) ¿Existirá una relación directa entre el aprendizaje y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo al décimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, 2017?

### **1.4. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.4.1. Objetivo General.**

Determinar la relación entre el aprendizaje y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo al décimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, 2017.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos.**

- a) Identificar las características del aprendizaje de los estudiantes de estomatología del séptimo al décimo ciclo de la UPAGU, Cajamarca, 2017.
- b) Identificar las características de la prestación de servicio estomatológico en la clínica respectiva de la UPAGU, Cajamarca, 2017.

- c) Cuantificar la relación entre el aprendizaje y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, 2017.

## **1.5 Hipótesis y variables de la investigación**

### **1.5.1 Hipótesis General.**

Existiría una relación entre el aprendizaje y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo al décimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, 2017

### **1.5.2 Hipótesis Específicas.**

- H1: Las características del aprendizaje de los estudiantes de estomatología del séptimo al décimo ciclo de la UPAGU, Cajamarca, 2017 serían apropiadas y óptimas.
- H2 Las características de la prestación de servicio estomatológico de la respectiva clínica de la UPAGU, Cajamarca, 2017 serían apropiadas y óptimas.
- H3: Existiría una relación directa y significativa entre el aprendizaje y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo al décimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, 2017.

### **1.5.3 Variables (Definición conceptual y operacional).**

#### **Variable Independiente:**

Aprendizaje de los estudiantes de estomatología

#### **Definición Conceptual:**

(Campello, Capote, & Real, 2012) Explica:

Para que los alumnos sean capaces de enfrentar las diferentes tareas que la facultad les plantea es necesario que asuman un papel activo en el desarrollo de todas las actividades. Un factor esencial en la fijación del conocimiento es la comprensión del material de estudio. La memorización mecánica por si sola no tiene ningún sentido y sí conduce a la pérdida del interés de los alumnos. Además, lo que se fija mecánicamente por lo general se retiene muy poco y se olvida con mayor rapidez que lo que se fija sobre la base de una total comprensión. El aprendizaje es más sólido cuando el alumno trabaja suficientemente con el material de estudio, cuando logra un aprendizaje con el cual es un sujeto activo. En relación con esto es importante tanto la participación activa del alumno durante la clase como su trabajo directo en la solución de variadas tareas que exijan una actitud activa y constante.<sup>6</sup> La necesidad de este profesional de dar solución a los problemas de salud de la población, encontrar las vías de curación, de prevención de las enfermedades y de la educación de la comunidad, son los factores que le permiten lograr un efecto satisfactorio y poder transformar la realidad de la población en beneficio de la calidad de vida y la salud.

### Definición Operacional:

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
<p><b>Aprendizaje de Estomatología:</b></p> <p>Según (Meneses, 2010): Aprender a tratar y conservar la salud bucodental se define como la ausencia de dolor orofacial crónico, donde se evalúa el comportamiento, capacidad de diagnóstico y realizar un adecuado tratamiento.</p>	Evaluación comportamiento general del estudiante	¿Es puntual el estudiante y tiene el material odontológico preparado antes de atender al paciente?	
		¿Cumple el estudiante con las normas de vestuario, cabello y joyas exigidas? Gafas protecciones adecuadas, guantes y mascarilla	
		¿La historia clínica está correctamente llenada antes de comenzar el tratamiento?	
		¿Está el consentimiento informado por el profesor encargado y el padre o apoderado?	
		¿Sabe identificar inquietudes, expectativas y el motivo de consulta del paciente?	
		¿El estudiante se comunica con el padre/madre/tutor/a del paciente de manera eficaz, cordial y adecuada?	
		¿El estudiante obedece las instrucciones y pautas por parte del profesor encargado?	
	Evaluación de la capacidad diagnóstica por parte del estudiante sobre los pacientes	¿El estudiante toma los registros diagnósticos adecuados en cada caso?	Mucho
		¿El estudiante realiza las pruebas radiológicas adecuadas y sabe interpretar las mismas?	Bastante
		¿El estudiante sabe detectar cualquier urgencia odontológica en el paciente?	Regular
		¿El estudiante sabe cómo identificar la presencia de hábitos bucales nocivos?	Poco
		¿El estudiante puede diagnosticar una enfermedad en dentición mixta y valorar la necesidad de tratamiento estomatológico respectivo?	Nada
	Evaluación de la capacidad de realizar un adecuado tratamiento por parte del estudiante a todos los pacientes	¿El estudiante es capaz de tratar cualquier patología pulpar?	
		¿El estudiante es capaz de prescribir adecuadamente los fármacos pertinentes a cada paciente?	
		¿El estudiante sabe aplicar las técnicas de anestesia loco-regional adecuadamente a todo tipo de pacientes?	

		¿Sabe el estudiante preparar y aislar el campo operatorio rápida y eficazmente?
		¿Sabe el estudiante tratar cualquier urgencia odontológica?
		¿El estudiante conoce como tratar los traumatismos dentoalveolares?
		¿El estudiante sabe cómo realizar procedimientos quirúrgicos sencillos?
		¿El estudiante puede tratar de manera eficaz cualquier infección odontológica aguda?

**Variable dependiente:**

Percepción del servicio en la clínica estomatológica

**Definición Conceptual:**

(Pariajulca, 2011), menciona:

Las características de los servicios en una clínica, ponen al cliente o usuario en un lugar estratégico para la percepción del servicio de una clínica estomatológica, sus propiedades: Intangibilidad: es una cualidad del servicio por lo que no es fácil contarlos, inventariarlos y verificarlos antes de su entrega. Inseparabilidad: en los servicios es inseparable la producción de un mejor nivel de salud bucal, mientras que en los productos se puede almacenar el producto aguardando el estado pico de consumo.

### Definición Operacional:

Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala
<p><b>Percepción del servicio en la clínica estomatológica;</b></p> <p>Para (Jacinto, 2008): Es la interpretación del paciente que acude a la clínica, con respecto al servicio que comprende trato personal, eficacia, información, accesibilidad y oportunidad, seguridad y privacidad, instalaciones y atención en general.</p>	Trato personal	¿Cómo se siente con la atención brindada de parte del servicio de recepción?	Muy satisfecho
		¿Cómo se siente con la asesoría del docente que brinda al estudiante que lo atendió?	
		¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?	
	Eficacia	¿Se siente satisfecho con la puntualidad y la atención?	Satisfecho
		¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?	
		¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?	
	Información	¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?	Indiferente
		¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?	Insatisfecho
		¿Se siente satisfecho con la información de prevención?	Muy insatisfecho
		¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?	
		¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?	
		¿Se siente satisfecho por la zona o ubicación y acceso a la Clínica?	
		Accesibilidad y oportunidad	¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?
Seguridad y privacidad			



		¿Se siente satisfecho con la uniformidad en la atención?	
		¿Se siente satisfecho con la seguridad interior y exterior a las instalaciones?	
	Instalaciones, equipos y materiales	¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la clínica?	
		¿La clínica dispone de agua segura, disposición apropiada de los servicios higiénicos y distribución adecuada de recipientes para el recojo de basura?	
		¿Se siente satisfecho con la desinfección y esterilización de los equipos y materiales?	
	Atención general	En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?	
		¿Está usted satisfecho con las acciones dirigidas con respecto a medidas curativas?	

## 1.6 Metodología de la investigación

### 1.6.1 Tipo y nivel de la investigación.

#### a) TIPO DE INVESTIGACIÓN

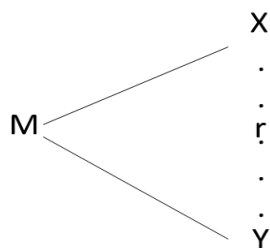
La investigación es aplicada porque busca aplicar los conocimientos de aprendizaje de estomatología y percepción del servicio en la clínica docente.

**b) NIVEL DE INVESTIGACIÓN:** (Hernandez Sampieri, 2014) es de nivel descriptivo correlacional transeccional, porque especifica las características, asociaciones y relaciones de aprendizaje de la Estomatología y la percepción de servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca.

### 1.6.2 MÉTODO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

**a) MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN:** Inductivo, porque se realiza inferencias de las relaciones de las variables de investigación.

**b) DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:** Es no experimental, clasificada como transeccional correlacional causal, porque la investigación enfrenta al problema con la observación y no se modifica el estado de ninguna variable, se describen vinculaciones o relaciones entre las variables en estudio (Hernandez Sampieri, 2014).



M= muestra

X= Aprendizaje de Estomatología

Y= Percepción del servicio en la clínica estomatológica

r =correlación entre X e Y

### **1.6.3 POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.**

a) **POBLACIÓN:** Los estudiantes del séptimo al décimo ciclo del periodo 2017-1 de la UPAGU, con 187 estudiantes.

b) **MUESTRA:** 43 estudiantes del séptimo ciclo periodo 2017-1 de la UPAGU.

### **1.6.4 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.**

En la recolección de los datos, se usó fuentes primarias con instrumentos de medición y secundarias con material publicado impreso o digital.

#### **a) TÉCNICAS**

Se hace uso de la observación, para datos de primera mano, entrevistas para tener datos con cobertura y encuestas para organizar y clasificar las respuestas a los ítems para los procesos estadísticos.

#### **b) INSTRUMENTOS**

Para la observación ficha de datos y para la encuesta el cuestionario orientado a recabar datos de las sub dimensiones divididas con ítems de respuesta en escala de Likert. Así se tuvo un almacenamiento dirigido a un software especializado.

- **Fuentes**

La revisión de la literatura se inició con el acopio de las referencias o fuentes primarias que proporcionan datos de primera mano, pues se trata de documentos que incluyen los resultados de los estudios correspondientes a este estudio.

Así mismo también se consultó fuentes secundarias y terciarias.

## **TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN. -**

Se trabaja con la elaboración de cuadros, gráficos e indicadores descriptivos, media, desviación estándar, coeficiente de variación y coeficiente de correlación de Pearson.

La hipótesis se prueba con dósimas dadas por la estadística inferencial con error tipo I ó nivel de significación del 5%.

### **1.6.5 JUSTIFICACIÓN, IMPORTANCIA Y LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.**

#### **a) Justificación**

Las enfermedades dentales o bucales son de gran prevalencia en nuestro país, se espera que el estudiante de estomatología desarrolle capacidades que sustenten su labor en la vida profesional, para que brinde un servicio óptimo a todos los pacientes y otorgue lineamientos para la prevención de enfermedades estomatológicas, es así que se propone estudiar la relación entre el aprendizaje integral de no solo la labor propia del estomatólogo sino características de comunicación precisa, diagnóstico y tratamiento con variantes para la selección de los procesos acordados con el paciente, recomendaciones para la prevención y revisiones periódicas, de esta forma orientar los esfuerzos a una práctica del aprendizaje integral de servicios profesionales .

Con los resultados de la presente investigación se podrá establecer un sistema de apoyo y orientación dentro del plan curricular que permita la práctica de servicio aceptado y bien recibido por parte de los pacientes cuando son atendidos por estudiantes de la Carrera de Estomatología.

## **b) Importancia**

La caries dental afecta al 95% de peruanos debido a la falta de buenos hábitos de higiene y a la inadecuada alimentación que se basa en hidratos de carbono, harinas y dulces (...) a los 12 años el índice es de 5.86 caries (Andina, 2008).

Para la investigación se observa que una atención de salud estomatológica primaria necesita ser íntegra, renovada dirigida a solucionar éstos graves indicadores, los pacientes junto a los estomatólogos deben direccionar esfuerzos en valores, principios para mejorar la salud bucal, con una atención equitativa, social, trato preferencial; como un sistema de fortalezas a largo tiempo. Considerando la multiculturalidad en ésta región y otras regiones del país.

Con respecto a las relaciones entre aprendizaje y percepción de servicio en la clínica Estomatológica con la formación profesional recibida por los estudiantes, se dará a conocer el nivel de debilidades en la formación clínica, donde hay inconvenientes con la percepción del servicio y así establecer lineamientos de mejoras educativas en la formación del estomatólogo de la UPAGU y otras realidades similares.

## **c) Limitaciones**

Se ha presentado limitaciones de tiempo, bibliografía especializada y se considera la veracidad de las respuestas a los instrumentos de medición y la colaboración de los estudiantes de la carrera de estomatología de la UPAGU, y la participación voluntaria de los pacientes que acuden a la clínica estomatológica de la UPAGU.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TÉORICO**

#### **2.1. Antecedente de la Investigación.**

##### **En el ámbito Internacional:**

(Hernando, Sánchez, & Sanz, 2011) *Articulación – Docencia – Servicio-Extensión Como Estrategia En La Promoción De Salud Bucal* (XI Congreso Latinoamericano de Extensión Universitaria)

“El enfoque actual de la Odontología Preventiva plantea un nuevo paradigma frente al proceso salud–enfermedad. Por consiguiente, el abordaje de las problemáticas de “Salud Bucal” está sustentado en el conocimiento que surge a partir de la asociación con otras disciplinas, las cuales deben tener una filosofía de práctica centrada en la priorización de la Salud, concibiéndola como un proceso de construcción colectiva. Siendo la Prevención, la estrategia para su logro y el contexto socio comunitario, el marco para el ejercicio de la práctica profesional.(...) la Educación para la Salud entendiéndola a ésta como una estrategia para lograr cambios de actitud que garanticen la conservación de la salud y una mejor calidad de vida, poniendo en juego todo el potencial que la Universidad puede y debe aportar a la comunidad a la que pertenece” (pág.1).

(González, 2013) “Percepción de atención dental de pacientes en situación de discapacidad atendidos en reclinador de silla de ruedas”. Trabajo de investigación, requisito para optar al título de cirujano-dentista.

“Las necesidades orales básicas de la mayoría de los individuos con necesidades especiales de atención en salud pueden ser resueltas por el odontólogo en sesiones dentales tradicionales; sin embargo, se necesita de apoyo de un equipo entrenado y de una adaptación de los enfoques de tratamiento rutinarios a este tipo de pacientes. Sólo un porcentaje menor de pacientes requieren de profesionales con mayor entrenamiento para llevar a cabo tratamientos odontológicos, realizándolos bajo sedación o anestesia general.” (2013:8)

(Maris, 2012) *Aprendizaje y servicio* Prof. Dra Stella Maris Iriquin, Vicedecana a cargo del decanato, Facultad de Odontología; explica que:

La formación profesional Odontológica se asocia en el campo de la formación de la salud, lo que incita a precisar algunos conocimientos que se relacionan con el problema de la salud y que actuarán como premisas orientadoras del proyecto institucional. En la Facultad de Odontología se trata de formar profesionales con una base muy sólida de conocimientos, pero a su vez dúctil, así como también capaz de ofrecer respuestas innovadoras a las necesidades y demandas de la comunidad, sin dejar de lado, la alta calidad científica – técnica y humanísticas. Esta combinación de saberes, experiencias y prácticas debe darse en virtud de que el objeto de la formación del odontólogo lo constituye el hombre integrado (entendido como colectivo) y la salud oral ya que la inserción de la Facultad de Odontología configura un rasgo de su identidad institucional.

## **En el ámbito Nacional:**

(Ortiz, y otros, 2014). *Estrategias, estilos de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes ingresantes de Odontología*, explica:

La Facultad de Odontología está implicada en la búsqueda de la calidad educativa, lo que involucra que el docente en su ejercicio académico deba apoyar el aprendizaje de los estudiantes; interactuando con el conocimiento a través de diversas técnicas, tales como el aprendizaje experiencial, observacional y colaborativo; que contemplen las diferencias individuales en relación a sus formas, estilos y estrategias de aprender para un mejor rendimiento académico.

(Beltran, 2008). *Aprendizaje clínico intensivo*. Revista Estomatol Herediana. afirma que:

Luego de sus 40 años de práctica, se puede afirmar que el sistema modular para el aprendizaje intensivo de la clínica odontológica promueve un buen dominio de los procedimientos y un considerable avance curricular. Los alumnos egresan de la Facultad con un buen nivel de comprensión del diagnóstico integral, experiencia procedimental, y amplia exposición a los problemas sociales que afectan la salud bucal en poblaciones urbano marginalizadas y rurales. (...) El modelo calificado para el aprendizaje de la clínica odontológica constituye un cambio de calidad en Odontología.

(Rosell, 2014). La investigación titulada “Instrumentos de Evaluación y Calidad de la Práctica Odontológica de los Estudiantes de la Facultad de Odontología de la USMP, Lima, 2013”:

“Está organizada en cinco capítulos. El Capítulo I presenta la realidad problemática, plantea el problema de investigación y formula los objetivos de investigación. En el Capítulo II esboza el marco teórico, presenta antecedentes empíricos como teórico - conceptuales que guían



las hipótesis formulados. El Capítulo III propone un estudio de tipo exploratorio-descriptivo-correlacional, de tercer nivel, transversal, retro-prospectivo, evaluativo correlacional y mixto que alcanzó a 54 estudiantes con predominio femenino, entre 15 y más de 20 años. El Capítulo IV incluye resultados del trabajo de campo y el proceso de contraste de hipótesis, presentando y analizando datos como su discusión. En el Capítulo V se discuten y presentan conclusiones como sus recomendaciones de cada uno de los temas investigados, listas de cotejos y escala de apreciación para medir la calidad de la práctica odontológica.”

(Evaristo, 2012). “Calidad de vida y su relación con el rendimiento académico según características sociodemográficas de estudiantes de Odontología”. Tesis para obtener el grado de Maestro. Unidad de Posgrado UNMSM. Explica que:

Las universidades realizan un papel muy importante en el lugar donde están insertadas. Encaminadas al liderazgo, desarrollo del conocimiento, ya que son escenario de formación técnica y profesional de los miembros de la comunidad por medio de la educación, la investigación, la difusión del saber, orientando; apoyando los cambios en diversos espacios nacionales e internacionales.

(Torres & León, 2015) *Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana*. Revista Estomatol Herediana, UPCH. sostiene que:

La satisfacción por parte de los pacientes es un buen predictor del cumplimiento de un adecuado servicio. Toda esta información recaudada ha demostrado que la opinión del paciente puede utilizarse sistemáticamente para mejorar la organización de los servicios, por esa razón es importante conocer si se alcanzaron las expectativas de los pacientes y una forma de alcanzar este conocimiento es en parte, a través de los análisis de satisfacción. Es de suma importancia la orientación de los servicios hacia las necesidades de los pacientes, con

el fin de ofrecer nuevos enfoques y soluciones a los entornos sociales y tecnológicos. Por ello, la evaluación de la calidad en la prestación de los servicios de salud desde la percepción del usuario es un campo de estudio que ha cobrado mucho interés en las investigaciones de mercado, en la administración sanitaria y dentro del ambiente académico.

### **En el ámbito Local:**

No existen investigaciones en el medio sobre las variables de estudio lo que hace más relevante el estudio.

## **2.2. Bases teóricas.**

### **I.- Aplicabilidad de la teoría conductista en la formación universitaria de los estudiantes de odontología.**

En el documento escrito por (Aponte, 2009) se menciona:

Las Teorías Conductistas, lo relevante en el aprendizaje de los aspectos relacionados con la odontología es el cambio en la conducta observable de un sujeto, cómo éste actúa ante una situación particular, la cual puede ser. La conciencia, que no se ve, es considerada como "caja negra". En la relación de aprendizaje sujeto - objeto, centran la atención en la experiencia como objeto, y en instancias puramente psicológicas como la percepción, la asociación y el hábito como generadoras de respuestas del sujeto. No están interesados particularmente en los procesos internos del sujeto debido a que postulan la "objetividad", en el sentido que solo es posible hacer estudios de lo observable. Las aplicaciones en educación de estas teorías se observan desde hace mucho tiempo y aún siguen siendo utilizadas, en algunos casos con serios reparos. Enfoques conductistas están presentes en programas computacionales educativos que disponen de situaciones de aprendizaje en las que el alumno debe encontrar una respuesta dado uno o varios

estímulos presentados en pantalla. Al realizar la selección de la respuesta se asocian refuerzos sonoros, de texto, símbolos, indicándole al estudiante si acertó o erró la respuesta.

También (Aponte, 2009) redacta:

La cadena de eventos asociados constituye lo esencial de la teoría del aprendizaje conductista aun cuando para el caso de la odontología no sean todas las cátedras las que logran será acompañadas en pleno por esta tendencia. Hoy día, hay consenso en estimar un conjunto de aprendizajes posibles de desarrollar mediante esquemas basados en las teorías conductistas, tales como aquellos que involucran reforzamiento de automatismos, destrezas y hábitos muy circunscritos Para algunos contrarios a la tendencia conductista, en una buena medida está basada en estímulos para poder realizar sus actividades que aun siendo para un beneficio propio no las realizan hasta que exista alguna recompensa, lo cual ocasiona que solo bajo ciertos premios se obtengan resultados, por lo cual se deja fuera la automotivación de lograr metas basadas en un desarrollo integral tanto del individuo como de su entorno.

## **II.- Descripción la teoría conductista como corriente del pensamiento para la formación universitaria de los estudiantes de odontología.**

(Aponte, 2009) propone:

La teoría conductista "clásica" está relacionada con el estudio de los estímulos y las respuestas correspondientes., esta línea psicológica ha encontrado su modificación a través de los aportes de Skinner, quien, tomando los elementos fundamentales del conductismo clásico, incorporó nuevos elementos como es el concepto de condicionamiento operante, que se aboca a las respuestas aprendidas. Se llaman estímulos reforzadores a aquellos que siguen a la respuesta y tienen como efecto incrementar la probabilidad de que las respuestas se emitan ante la presencia de los estímulos. El conductismo aplicado a la

educación es una tradición dentro de la psicología educativa un ejemplo es los conceptos substanciales del proceso instruccional. Al considerar el aspecto de la enseñanza en la carrera de odontología, cualquier conducta académica puede ser enseñada de manera oportuna, si se tiene una programación instruccional eficaz basada en el análisis detallado de las respuestas de los alumnos. En esta perspectiva el trabajo de los profesores consiste en diseñar una adecuada serie de arreglos contingencias de reforzamiento para enseñar, con esta aproximación el docente debe verse como un ingeniero educacional y un administrador de contingencia, permitiéndole así ser capaz de manejar hábilmente, los recursos tecnológicos conductuales de este enfoque (principios, procedimientos, programas conductuales) para lograr con éxito niveles de eficiencia en su enseñanza y sobre todo en el aprendizaje de los alumnos.

(Aponte, 2009) describe:

En cuanto a la evaluación psicoeducativa que realizan los conductistas, se basa en el uso de instrumentos para medir objetivamente las conductas. El aprendizaje dentro de un contexto conductista, es un proceso por el cual la gente adquiere cambios en su comportamiento, mejora sus actuaciones, reorganiza sus pensamientos y descubre nuevas maneras de comportamiento y adquiere nuevos conceptos de información, situación que es vital para el caso específico del estudiante de odontología, donde el aprendizaje ocurre, mediante la repetición una y otra vez, pero deberá brindarse una recompensa o refuerzo gratificante al estudiante. En cuanto a la percepción del aprendizaje dentro de un contexto conductista, el aspecto del impulso, puede referirse a la capacidad de aprender, es decir al potencial que tiene el estudiante para combatir con el ambiente, lograr formas de adaptarse a él o transformarlo a fin de lograr un ajuste más adecuado, situación que es determinante en el proceso de formación profesional del estudiante. Bajo esta escuela, se desarrolla impulso sustituyendo lo que se llama instinto.

Por impulso se entiende aquella tendencia a ser sensitivo a estímulos de cierta clase y a responder en cualquiera de una variedad de formas.

### **III.- Evaluación**

(Paredes, Tarazona, Zamora, & Gandía, 2014), Establece:

Las rúbricas de evaluación han cobrado una gran importancia últimamente ya que son herramientas objetivas para valorar las competencias clínicas conseguidas por el estudiante en el proceso de enseñanza-aprendizaje, por lo que el objetivo de este estudio fue el desarrollo de unas rúbricas que permitieran evaluar el desempeño del estudiante en Clínica, de manera objetiva. Se han diseñado rúbricas de evaluación consensuadas por todos los profesores, asimismo, se ha realizado una validación de las mismas al principio del comienzo del curso académico. La evaluación estará basada en tres rúbricas diferentes (de comportamiento general, diagnóstica, de tratamiento). Todas ellas presentan una serie de preguntas que hacen referencia a las competencias de la asignatura y a los aspectos a evaluar. Estas preguntas tienen unas respuestas con cinco posibles opciones ordenadas en una escala. Las rúbricas hacen que se unifiquen criterios haciendo la evaluación equitativa, disminuyendo la subjetividad, permitiendo que el profesorado retroalimente a los estudiantes, promoviendo una actitud activa de los estudiantes y siendo partícipes de su propio aprendizaje. Por último, servirán para detectar las áreas que presentan mayores dificultades para el estudiante y mejorarlas.

### **IV Servicio de salud estomatología**

(gestiopolis, s.f.), describe: Es el conjunto de actividades interrelacionadas que ofrece un estomatólogo con el fin de que el paciente obtenga la satisfacción bucal en el momento y lugar adecuado y se asegure un uso correcto del mismo. Para determinar cuáles son los que el cliente demanda se deben realizar encuestas periódicas que permitan identificar los posibles servicios a ofrecer, además se tiene que establecer la importancia que le da el consumidor a cada uno. Debemos tratar

de compararnos con nuestros competidores más cercanos, así detectaremos verdaderas oportunidades para adelantarnos y ser los mejores. Los elementos del servicio al cliente son: Contacto cara a cara, Relación con el cliente, Correspondencia, Reclamos y cumplidos, Instalaciones.

## **V. Relación Profesional/Paciente**

(Fodor & De la Parra, 2007) Describen:

Hoy en día esta relación Profesional/Paciente es diferente a los tiempos de Hipócrates. En primer lugar, los pacientes ya no son tan “pacientes”. Manejan un bagaje de información que antes era de un dominio exclusivamente técnico. La irrestricta confianza de antaño, se ha transformado a menudo en una tibia confianza, confianza con cierto recelo y a veces en franca desconfianza. De una relación paternalista, vertical, descendente, centrada en el profesional, se ha pasado a una más horizontal y centrada en el paciente. Si bien, esta relación más democrática tiene muchas ventajas al estar tratando con un paciente menos infantilizado, en numerosas ocasiones, el manejo de esta información, sin un filtro profesional adecuado, ha contribuido a malos entendidos, disputas, y a veces, judicialización de casos. La observación de medidas higiénicas, uso de barreras (como guantes, mascarillas, elementos desechables etc.), tiene gran influencia en ciertas actitudes, preguntas y críticas, a menudo mal resueltas. Esto mismo no ha dejado indemne la relación Profesional / Paciente, contaminando con temor y desconfianza un vínculo que para funcionar con éxito requiere de apertura y alianzas<sup>4</sup>. En el mundo de la Psicología y de la Psicoterapia se habla de “alianza terapéutica”, es decir, paciente y terapeuta trabajan juntos en aras de un tercero, el paciente mismo.

### 2.3 Definición de términos básicos

**APRENDIZAJE:** Es una de las funciones mentales más importantes en el ser humano. Conjuntos de métodos que permiten establecer relaciones estímulos respuestas en los seres vivos (Wikipedia, s.f.).

**COGNITIVO:** Conjunto de estructuras y actividades psicológicas cuya función es el conocimiento, por oposición a los dominios de la afectividad (Wikipedia, s.f.).

**CONOCIMIENTO:** El conocimiento es una capacidad humana. Suele llamarse también "conocimiento" a todo lo que un individuo o una sociedad dados considera sabido o conocido (Wikipedia, s.f.).

**CONSTRUCTIVISMO:** Es una corriente que afirma que el conocimiento de todas las cosas es un proceso mental del individuo, que se desarrolla de manera interna conforme el individuo interactúa con su entorno (Wikipedia, s.f.).

**DOCENTE:** Es una persona que enseña una determinada ciencia o arte. Debe poseer habilidades pedagógicas para ser agente efectivo del proceso de aprendizaje (Wikipedia, s.f.).

**EDUCACIÓN.** La educación es el conjunto de conocimientos, órdenes y métodos por medio de los cuales se ayuda al individuo en el desarrollo y mejora de las facultades intelectuales, morales y físicas. La educación no crea facultades en el educando, sino que coopera en su desenvolvimiento y precisión (Wikipedia, s.f.).

**ENSEÑANZA.** Es el proceso mediante el cual se comunican o transmiten conocimientos especiales o generales sobre una materia. Este concepto es más restringido que el de educación, ya que ésta tiene por objeto la formación integral de la persona humana, mientras que la enseñanza se limita a transmitir, por medios diversos, determinados conocimientos. En este sentido la educación comprende la enseñanza propiamente dicha (Wikipedia, s.f.).

**ESTRATEGIA:** Es un conjunto de acciones que se llevan a cabo para lograr un determinado fin (Wikipedia, s.f.).

**FACILITADOR:** Término que se usa en EEUU para los oradores de seminarios, los cuales tienen una sólida preparación en el tema abordado. A los facilitadores los encontramos frecuentemente en seminarios sobre estrés y autoestima, logrando llevar a los participantes a concretar grandes emociones y extraer todo el potencial interno. Sin embargo, este término ha traspasado estos límites y se utiliza actualmente como sinónimo de docente, mediador u orientador del aprendizaje (Wikipedia, s.f.).

**FORMACIÓN INTEGRAL:** Es aquella formación en la que se toma en cuenta a los sujetos o individuos que forman parte del proceso de enseñanza-aprendizaje como personas integrales respetando sus creencias, cultura e individualismo, así como también su situación social, igualmente, se toman en cuenta los otros factores del hecho educativo (Wikipedia, s.f.).

**POSITIVISMO:** Es una corriente filosófica que afirma que el único conocimiento auténtico es el conocimiento científico, y que tal conocimiento solamente puede surgir de la afirmación positiva de las teorías a través del método científico (Valladares, s.f.)

**TEORÍA:** Es un sistema lógico compuesto de observaciones, axiomas y postulados, que tienen como objetivo declarar bajo qué condiciones se desarrollarán ciertos supuestos, tomando como contexto una explicación del medio idóneo para que se desarrollen las predicciones (Wikipedia, s.f.).



## **CAPÍTULO III**

### **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

#### **3.1. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN**

El instrumento de medición fue validado por tres expertos, donde opinaron favorablemente, con un alto grado de vinculación, de cada una de las referencias para análisis teórico, experiencia como profesional, trabajos estudiados de autores nacionales e internacionales; también consideraron oportuno y coherente la estructura de la propuesta dada para el cuestionario; orientado al logro de los objetivos planteados en la investigación y su respectiva contrastación de la hipótesis. En cuanto a la calificación de cada ítem de las dimensiones opinaron excelentemente con la fundamentación, objetivos, contenidos, medios y materiales.

La confiabilidad del instrumento de medición se realiza tomando una muestra piloto de 20 participantes no considerados en el estudio, que proporcionan un Alpha de Cronbach de 0.841 con el calificativo de buena confiabilidad para el cuestionario propuesto en el estudio.

### 3.2. TABLAS Y GRÁFICOS

**Tabla 1**

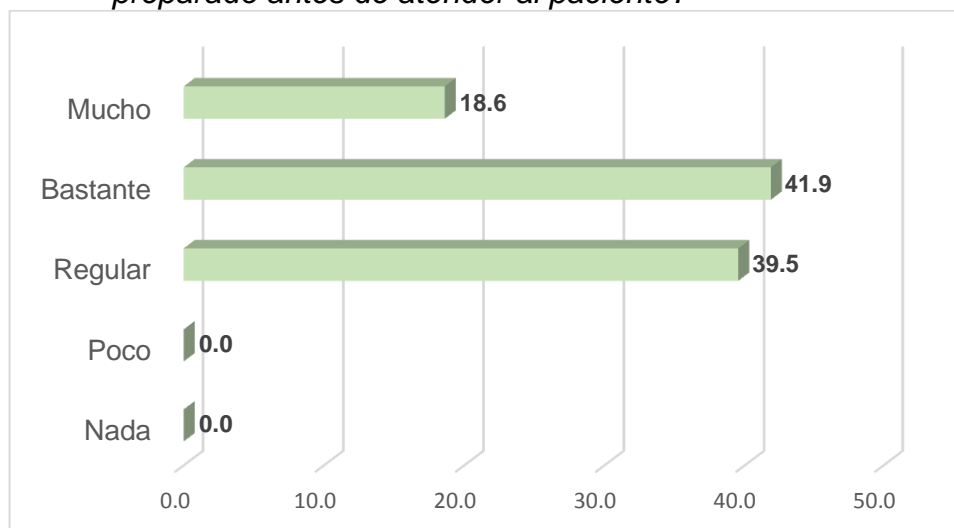
*¿Es puntual el estudiante y tiene el material odontológico preparado antes de atender al paciente?*

Categoría	Conteo	%
Nada	0	0,0
Poco	0	0,0
Regular	17	39,5
Bastante	18	41,9
Mucho	8	18,6
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 1:**

*¿Es puntual el estudiante y tiene el material odontológico preparado antes de atender al paciente?*



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Se puede observar en la Tabla 1, la pregunta referida a puntualidad y materiales antes de atender al paciente, el 41.9% respondió bastante, 39.5% regular y 18.6% mucho.

**Tabla 2**

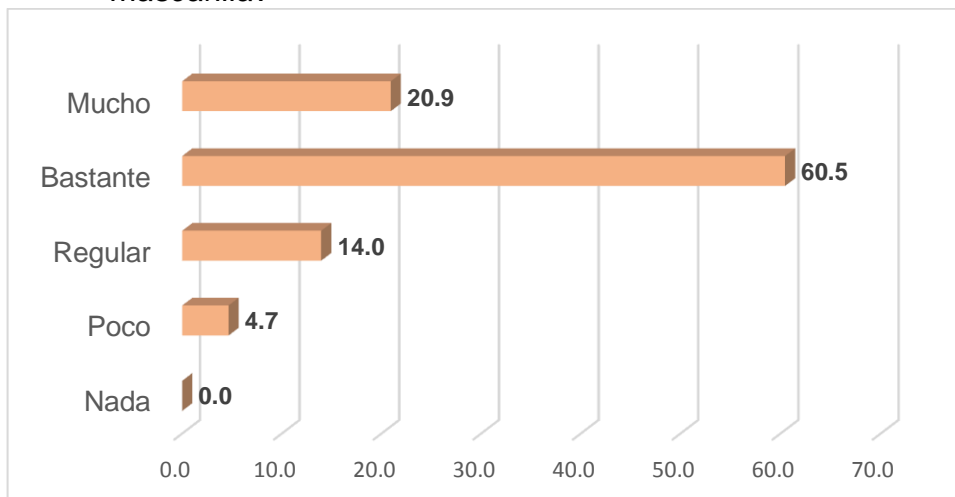
*¿Cumple el estudiante con las normas de vestuario, cabello y joyas exigidas?, gafas protección adecuadas, guantes y mascarilla.*

Categoría	Conteo	%
Nada	0	0,0
Poco	2	4,7
Regular	6	14,0
Bastante	26	60,5
Mucho	9	20,9
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 2:**

*¿Cumple el estudiante con las normas de vestuario, cabello y joyas exigidas? ¿gafas, protecciones adecuadas, guantes y mascarilla?*



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

También se preguntó (Tabla 2) si cumple el estudiante con las normas de vestuario, cabello y joyas exigidas el 20.9% respondió mucho, 60.5% bastante, 14% regular y poco 4.7%.

**Tabla 3**

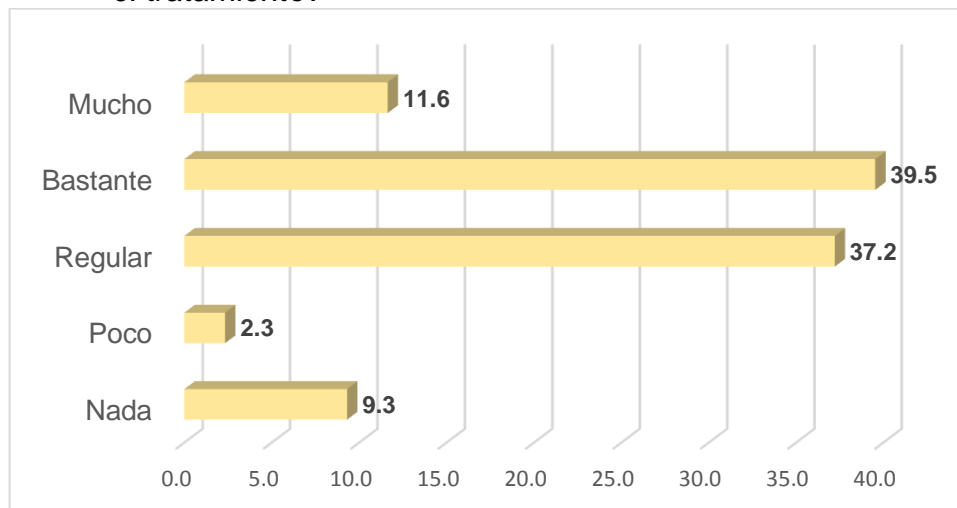
*¿La historia clínica está correctamente llenada antes de comenzar el tratamiento?*

Categoría	Conteo	%
Nada	4	9,3
Poco	1	2,3
Regular	16	37,2
Bastante	17	39,5
Mucho	5	11,6
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 3**

*¿La historia clínica está correctamente llenada antes de comenzar el tratamiento?*



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Así como se preguntó (Tabla 3) la historia clínica está correctamente llenada antes de comenzar el tratamiento obteniendo como respuesta: 11.6% mucho, 39.5% bastante, 37.2% regular, 2.3 poco y 9.3% nada

**Tabla 4**

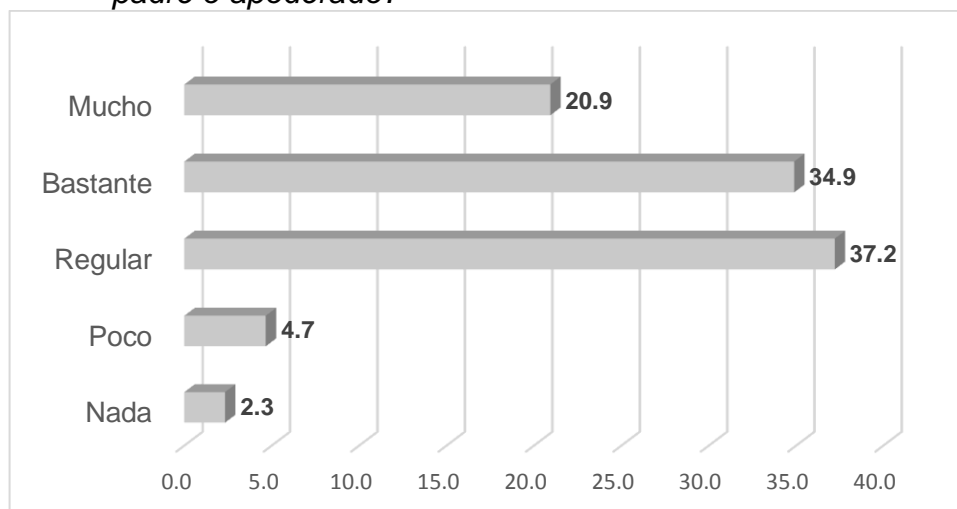
*¿Está el consentimiento informado por el profesor encargado y el padre o apoderado?*

Categoría	Conteo	%
Nada	1	2,3
Poco	2	4,7
Regular	16	37,2
Bastante	15	34,9
Mucho	9	20,9
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 4**

*¿Está el consentimiento informado por el profesor encargado y el padre o apoderado?*



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 4 se tiene, el 20.9% respondió mucho, 34.9% bastante, 37.2% regular y poco 4.7% sobre si está el consentimiento informado por el profesor encargado y el padre apoderado.

**Tabla 5**

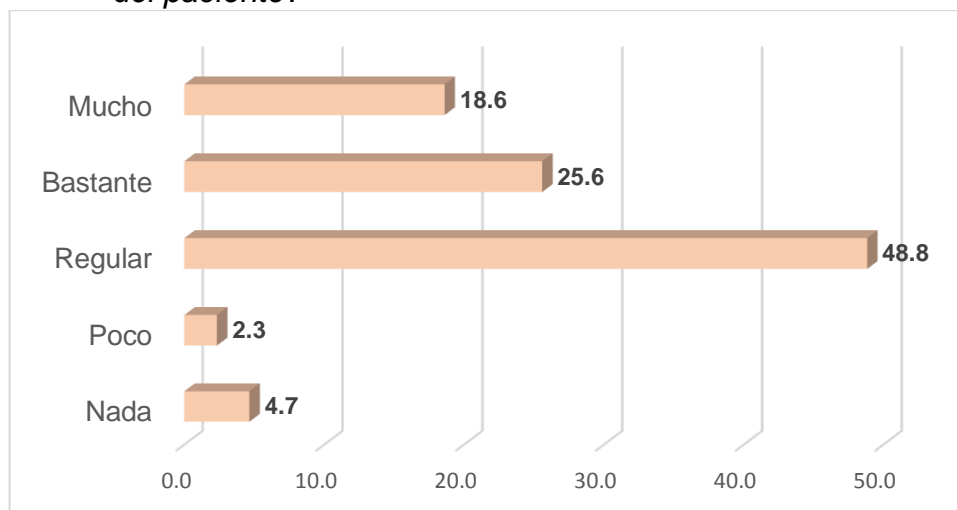
*¿Sabe identificar inquietudes, expectativas y el motivo de consulta del paciente?*

Categoría	Conteo	%
Nada	2	4,7
Poco	1	2,3
Regular	21	48,8
Bastante	11	25,6
Mucho	8	18,6
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 5**

*¿Sabe identificar inquietudes, expectativas y el motivo de consulta del paciente?*



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 5 analizamos que en la pregunta formulada sobre si sabe identificar inquietudes, expectativas y motivo de consulta del paciente respondiendo de la siguiente manera: 18.6% mucho, 25.6% bastante, 48.8% regular, 2.3% poco y 4.7% nada.

**Tabla 6**

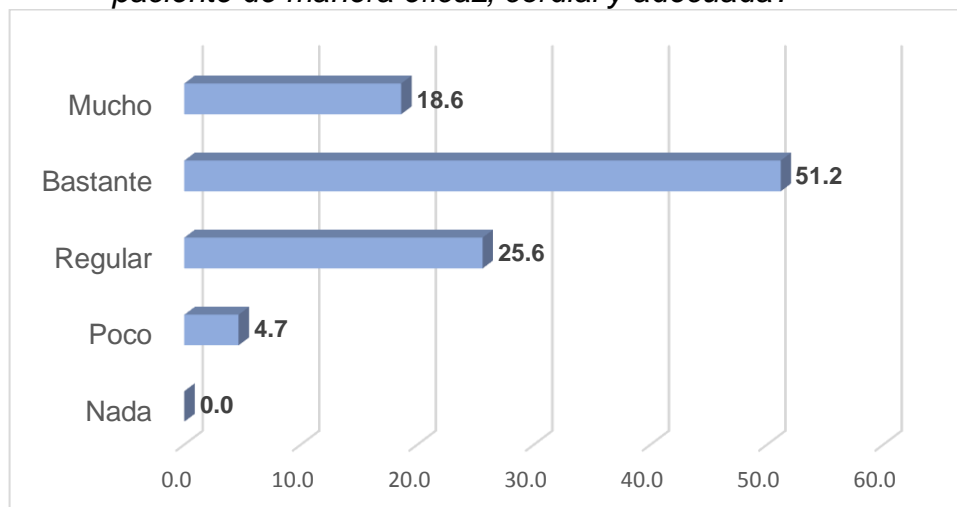
*¿El estudiante se comunica con el padre/madre/tutor/a del paciente de manera eficaz, cordial y adecuada?*

Categoría	Conteo	%
Nada	0	0,0
Poco	2	4,7
Regular	11	25,6
Bastante	22	51,2
Mucho	8	18,6
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 6**

*¿El estudiante se comunica con el padre/madre/tutor/a del paciente de manera eficaz, cordial y adecuada?*



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Se puede observar en la Tabla 6, si el estudiante se comunica con el tutor del paciente, 18.6% respondió mucho, 51.2% bastante, 25.6% regular y poco 4.7% poco.

**Tabla 7**

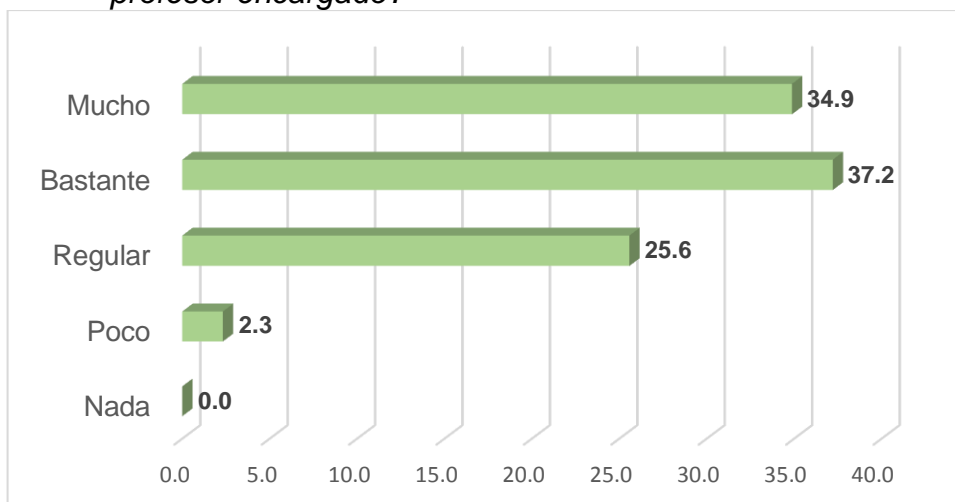
*¿El estudiante obedece las instrucciones y pautas por parte del profesor encargado?*

Categoría	Conteo	%
Nada	0	0,0
Poco	1	2,3
Regular	11	25,6
Bastante	16	37,2
Mucho	15	34,9
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 7**

*¿El estudiante obedece las instrucciones y pautas por parte del profesor encargado?*



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Los encuestados respondieron si el estudiante obedece las instrucciones y pautas por parte del profesor encargado, respondiendo el 34.9% mucho, 37.2% bastante, 25.6% regular y 2.3% poco.



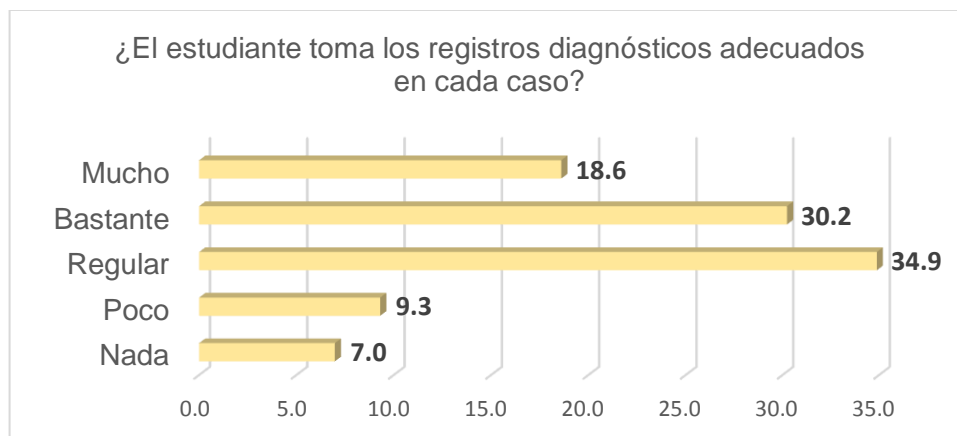
**Tabla 8**

¿El estudiante toma los registros diagnósticos adecuados en cada caso?

Categoría	Conteo	%
Nada	3	7,0
Poco	4	9,3
Regular	15	34,9
Bastante	13	30,2
Mucho	8	18,6
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 8:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Analizamos en la Tabla 8 la pregunta basada en si el estudiante toma los registros diagnósticos adecuados en cada caso obteniendo los resultados de la siguiente manera: 18.6% mucho, 30.2% bastante, .34.9% regular, 9.3% poco y 7.0% nada.

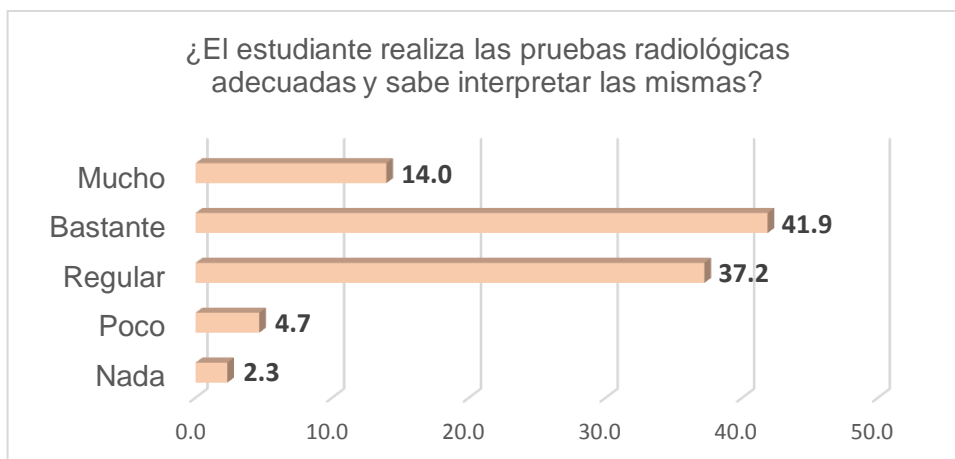
**Tabla9**

¿El estudiante realiza las pruebas radiológicas adecuadas y sabe interpretar las mismas?

Categoría	Conteo	%
Nada	1	2,3
Poco	2	4,7
Regular	16	37,2
Bastante	18	41,9
Mucho	6	14,0
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico9:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Según los resultados de la Tabla 9, el 14% respondió mucho, 41.9% bastante, 37.2% regular y poco 4.7% sobre si el estudiante realiza las pruebas radiológicas adecuadas y sabe interpretar las mismas.

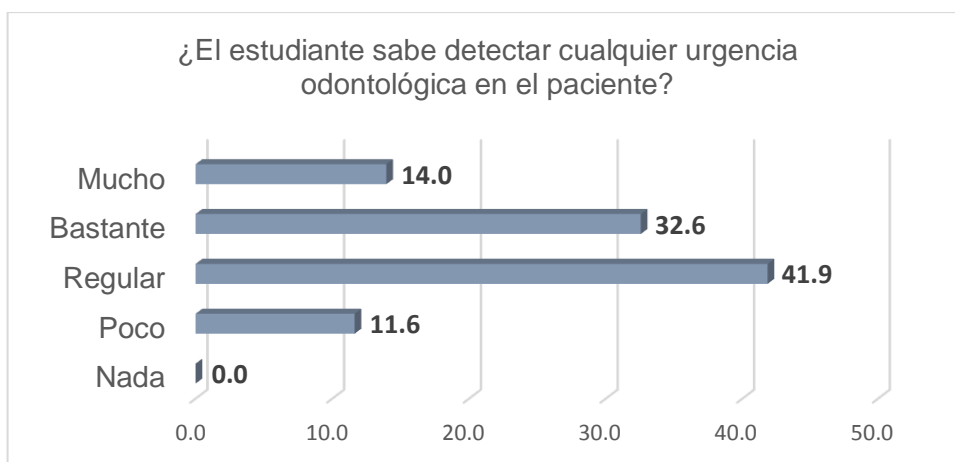
**Tabla10**

¿El estudiante sabe detectar cualquier urgencia odontológica en el paciente?

Categoría	Conteo	%
Nada	0	0,0
Poco	5	11,6
Regular	18	41,9
Bastante	14	32,6
Mucho	6	14,0
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico10:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Notamos que en la Tabla 10, sobre si el estudiante sabe detectar cualquier urgencia odontológica en el paciente respondiendo 14% mucho, 32.6% bastante, 41.9% regular y poco 11.6%.

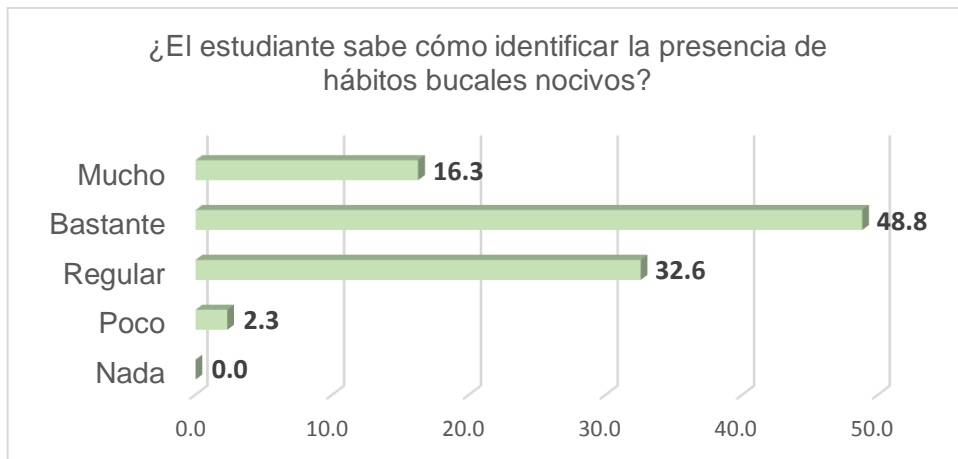
**Tabla 11**

¿El estudiante sabe cómo identificar la presencia de hábitos bucales nocivos?

Categoría	Conteo	%
Nada	0	0,0
Poco	1	2,3
Regular	14	32,6
Bastante	21	48,8
Mucho	7	16,3
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico11:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Se analizó según la Tabla 11 que los estudiantes saben identificar la presencia de hábitos bucales nocivos obteniendo: 16.3% mucho, 48.8% bastante, 32.6% regular y 2.3% poco.

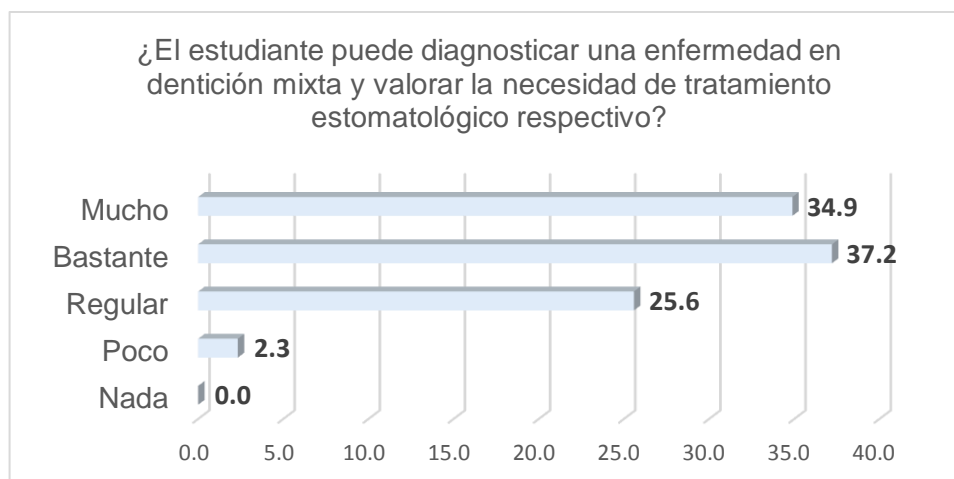
**Tabla12**

¿El estudiante puede diagnosticar una enfermedad en dentición mixta y valorar la necesidad de tratamiento estomatológico respectivo?

Categoría	Conteo	%
Nada	0	0,0
Poco	1	2,3
Regular	11	25,6
Bastante	16	37,2
Mucho	15	34,9
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico12:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Notamos que referente a la Tabla 12 sobre si el estudiante puede diagnosticar una enfermedad en dentición mixta y valorar la necesidad de tratamiento estomatológico respectivo, respondieron: 34.9% mucho, 37.2% bastante, 25.6% regular y 2.3% poco.

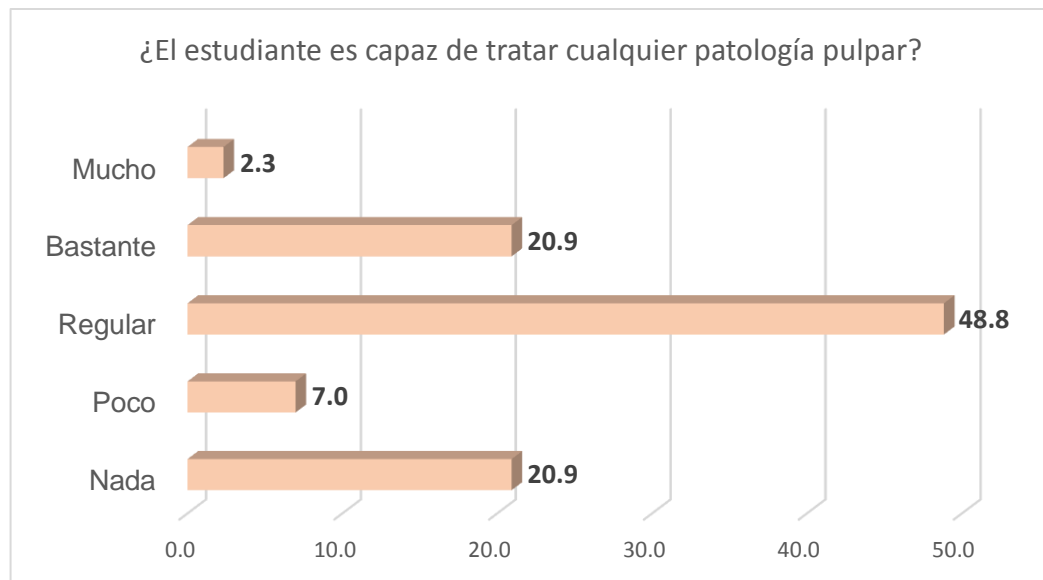
**Tabla 13**

¿El estudiante es capaz de tratar cualquier patología pulpar?

Categoría	Conteo	%
Nada	9	20,9
Poco	3	7,0
Regular	21	48,8
Bastante	9	20,9
Mucho	1	2,3
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 13:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Según los resultados que muestra la Tabla 13, preguntando si el estudiante es capaz de tratar cualquier patología popular son los siguientes: el 2.3% mucho, 20.9% bastante, 48.8% regular, poco 7.0% y nada 20.9%.

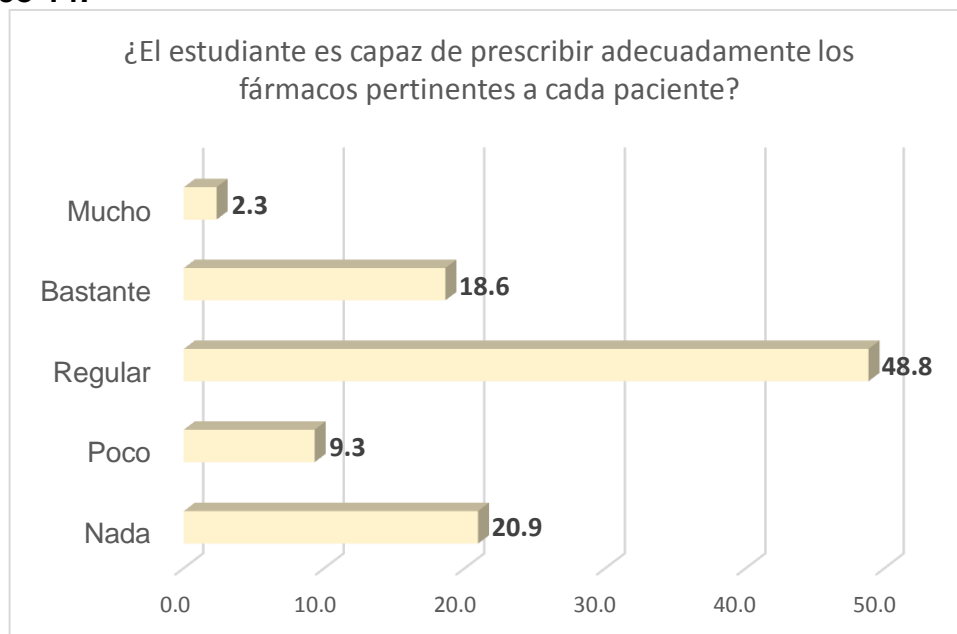
**Tabla 14**

¿El estudiante es capaz de prescribir adecuadamente los fármacos pertinentes a cada paciente?

Categoría	Conteo	%
Nada	9	20,9
Poco	4	9,3
Regular	21	48,8
Bastante	8	18,6
Mucho	1	2,3
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 14:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Se observó si el estudiante es capaz de prescribir adecuadamente los fármacos pertinentes a cada paciente (Tabla 14), obteniendo los siguientes resultados: 2.3% mucho, 18.6% bastante, 48.8% regular, 9.3% poco, 20.9% nada.

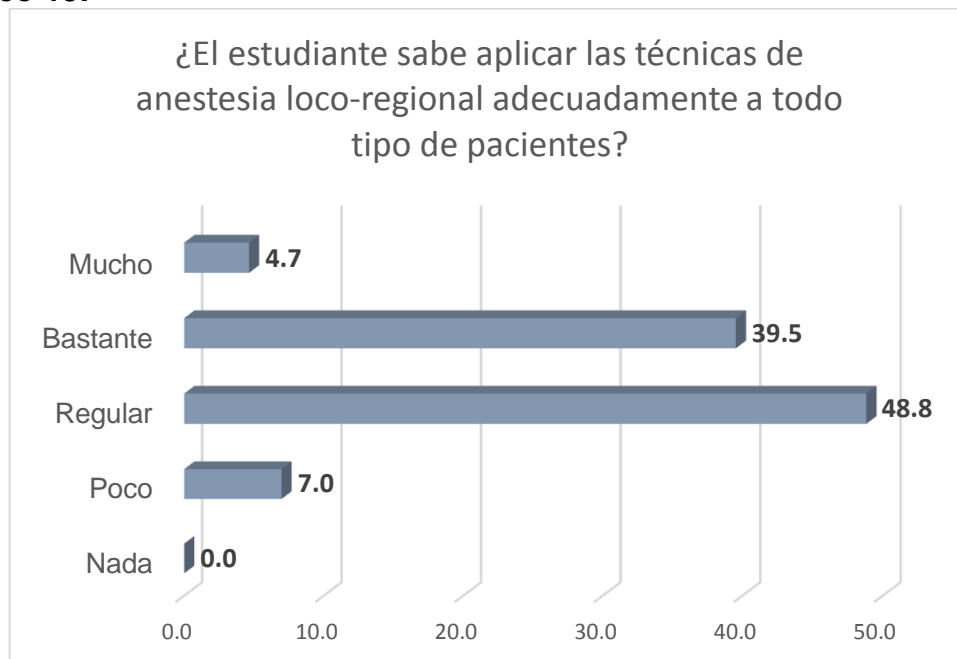
**Tabla 15**

¿El estudiante sabe aplicar las técnicas de anestesia loco-regional adecuadamente a todo tipo de pacientes?

Categoría	Conteo	%
Nada	0	0,0
Poco	3	7,0
Regular	21	48,8
Bastante	17	39,5
Mucho	2	4,7
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 15:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Así mismo respondieron sobre si el estudiante sabe aplicar las técnicas de anestesia adecuadamente refiriendo a la Tabla 15 con: 4.7% mucho, bastante 39.5%, regular 48.8% y 7% poco.



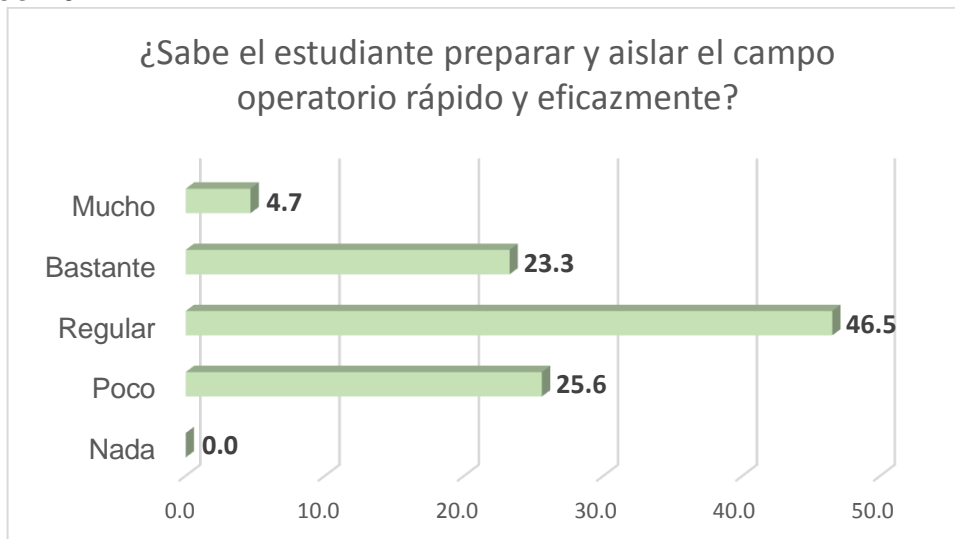
**Tabla 16**

¿Sabe el estudiante preparar y aislar el campo operatorio rápido y eficazmente?

Categoría	Conteo	%
Nada	0	0,0
Poco	11	25,6
Regular	20	46,5
Bastante	10	23,3
Mucho	2	4,7
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 16:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Analizamos si el estudiante prepara y aísla el campo operatorio rápido y eficazmente de la Tabla 16, responde 4.7% mucho, 23.3% bastante, 46.5% regular y poco 25.6%

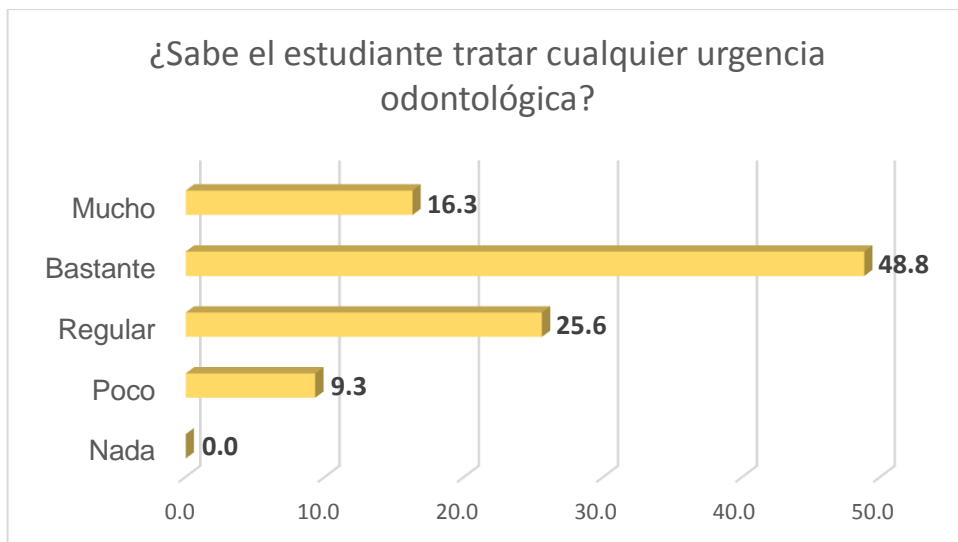
**Tabla 17**

¿Sabe el estudiante tratar cualquier urgencia odontológica?

Categoría	Conteo	%
Nada	0	0,0
Poco	4	9,3
Regular	11	25,6
Bastante	21	48,8
Mucho	7	16,3
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 17:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Notamos que según la Tabla 17 con la pregunta si sabe el estudiante tratar cualquier urgencia odontológica aseguraron: 16.3% mucho, 48.8% bastante, 25.6% regular y 9.3% poco

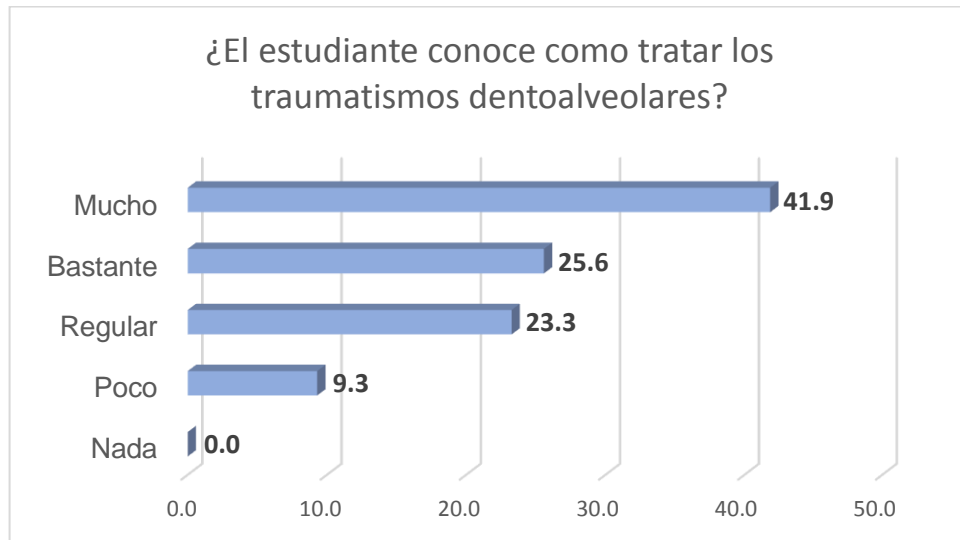
**Tabla 18**

¿El estudiante conoce como tratar los traumatismos dentoalveolares?

Categoría	Conteo	%
Nada	0	0,0
Poco	4	9,3
Regular	10	23,3
Bastante	11	25,6
Mucho	18	41,9
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 18:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 18, el 41.9% mucho, 25.6% bastante, 23.3% regular y 9.3% poco alegó sobre el estudiante tiene conocimientos de cómo tratar los traumatismos dentoalveolares.

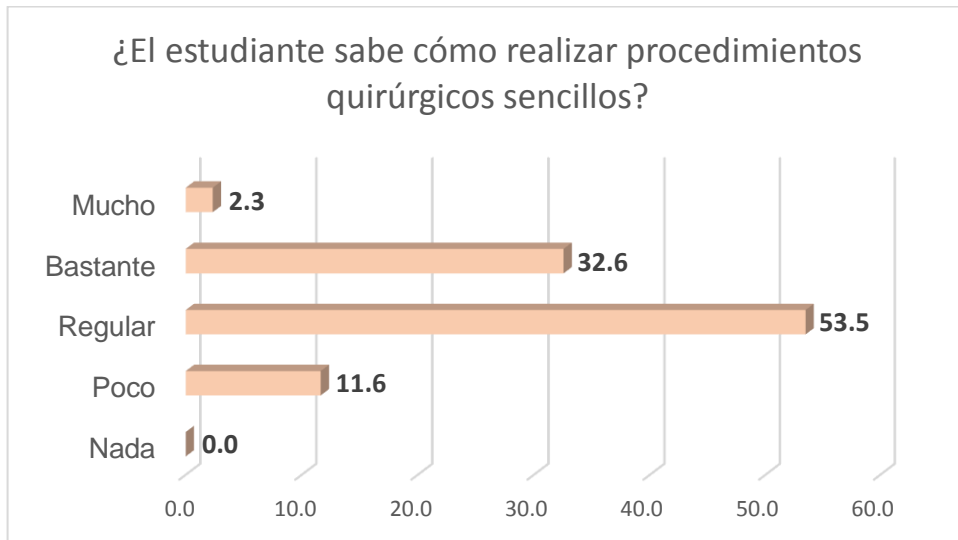
**Tabla19**

¿El estudiante sabe cómo realizar procedimientos quirúrgicos sencillos?

Categoría	Conteo	%
Nada	0	0,0
Poco	5	11,6
Regular	23	53,5
Bastante	14	32,6
Mucho	1	2,3
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 19:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Podemos notar que el 2.3% mucho, 32.6% bastante, 53.5% regular y el 11.6% saben cómo realizar procedimientos quirúrgicos sencillos (Tabla 19).

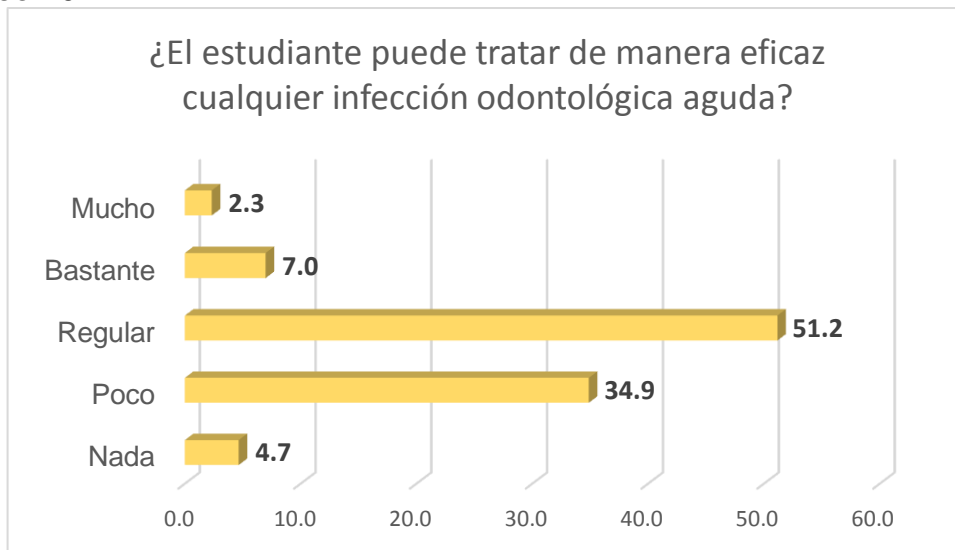
**Tabla 20**

¿El estudiante puede tratar de manera eficaz cualquier infección odontológica aguda?

Categoría	Conteo	%
Nada	2	4,7
Poco	15	34,9
Regular	22	51,2
Bastante	3	7,0
Mucho	1	2,3
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 20:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 20 el 2.3% respondió mucho, 7.0% bastante, 51.2% regular, poco 34.9% y nada 4.7% referente al trato de manera eficaz de cualquier infección odontológica aguda.

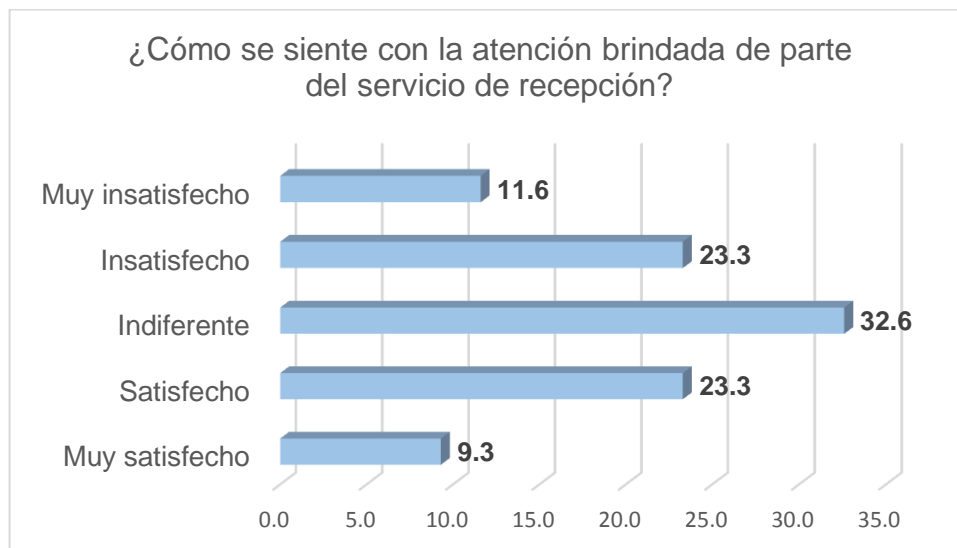
**Tabla 21**

**¿Cómo se siente con la atención brindada de parte del servicio de recepción?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	4	9.3
Satisfecho	10	23.3
Indiferente	14	32.6
Insatisfecho	10	23.3
Muy insatisfecho	5	11.6
Total	43	100.0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 21:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 21, podemos notar que el 11.6% se siente muy insatisfecho, 23.3% insatisfecho, 32.6% indiferente, 23.3% satisfecho y 9.3 muy satisfecho con la atención brindada de parte del servicio de recepción.

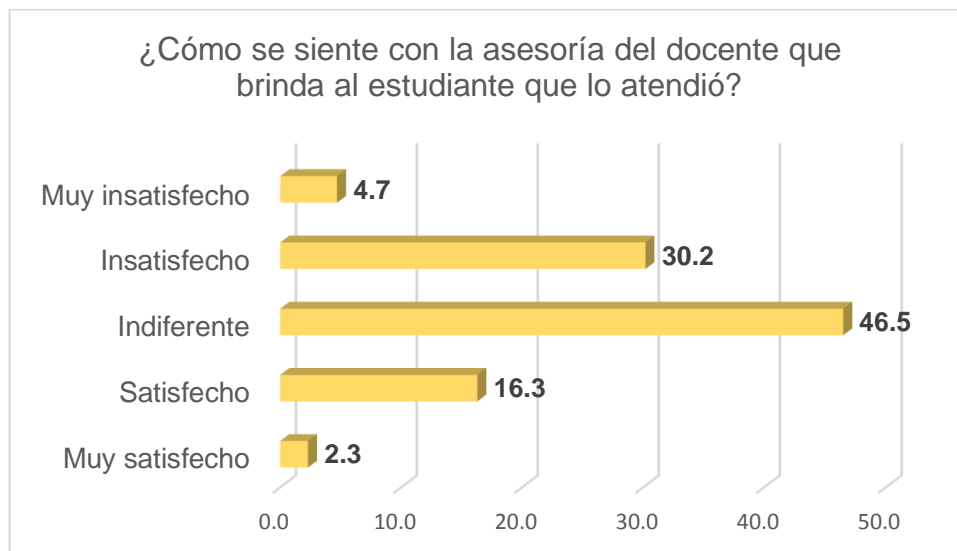
**Tabla 22**

**¿Cómo se siente con la asesoría del docente que brinda al estudiante que lo atendió?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	1	2.3
Satisfecho	7	16.3
Indiferente	20	46.5
Insatisfecho	13	30.2
Muy insatisfecho	2	4.7
Total	43	100.0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 22:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 22 se analiza que, según el paciente, el 4.7% se sintió muy insatisfecho con la asesoría del docente que brinda al estudiante que lo atendió, 30.2% insatisfecho, 46.5% indiferente, 16.3% satisfecho y solo el 2.3% muy satisfecho.

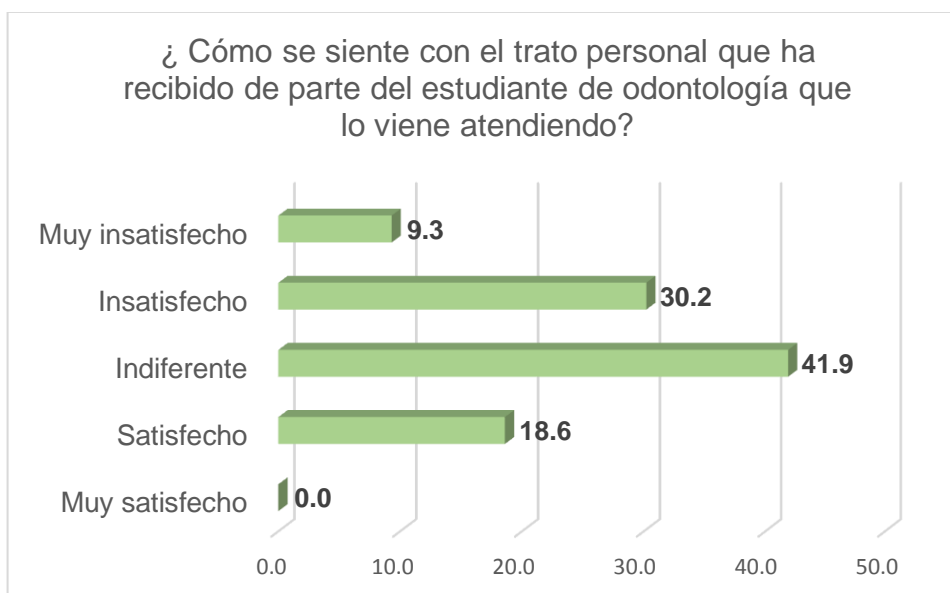
**Tabla 23**

**¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	0	0.0
Satisfecho	8	18.6
Indiferente	18	41.9
Insatisfecho	13	30.2
Muy insatisfecho	4	9.3
Total	43	100.0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 23:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De acuerdo a las estadísticas de la Tabla 23, podemos confirmar que el 9.3% está muy insatisfecho al trato personal que ha recibido del estudiante, 30.2% insatisfecho, 41.9% es indiferente y el 18.6% está satisfecho.



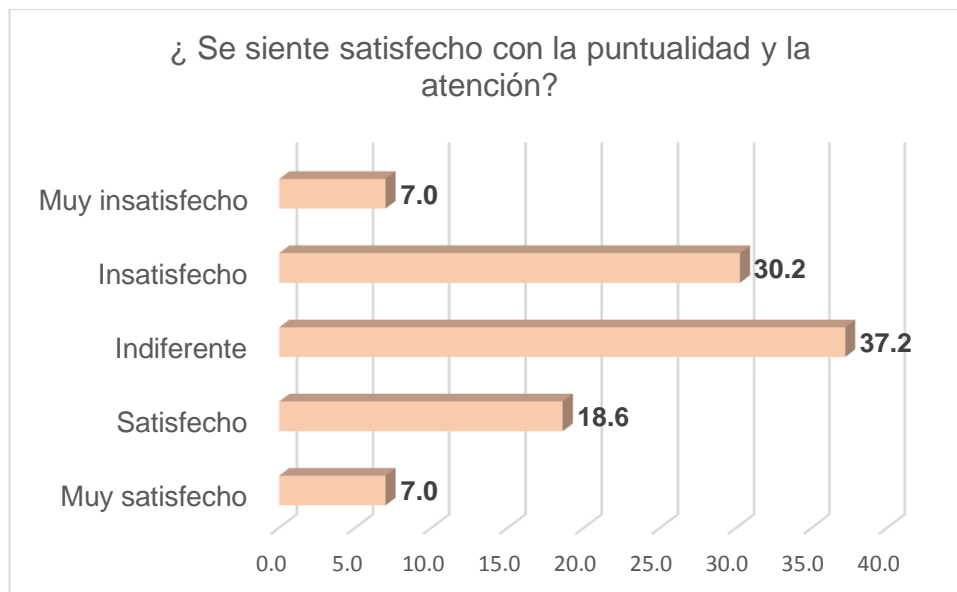
**Tabla 24**

**¿Se siente satisfecho con la puntualidad y la atención?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	3	7,0
Satisfecho	8	18,6
Indiferente	16	37,2
Insatisfecho	13	30,2
Muy insatisfecho	3	7,0
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 24:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Según la Tabla 24, se detalla que el 7% se siente muy insatisfecho con la puntualidad y atención, 30.2% insatisfecho, 37.2% es indiferente, 18.6 satisfecho y el 7% muy satisfecho.

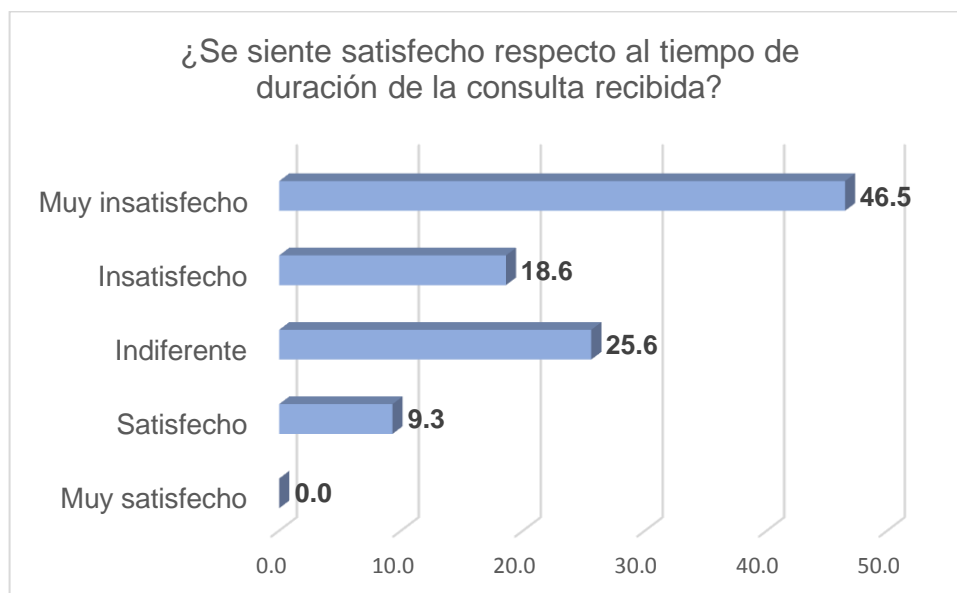
**Tabla 25**

**¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	0	0.0
Satisfecho	4	9.3
Indiferente	11	25.6
Insatisfecho	8	18.6
Muy insatisfecho	20	46.5
Total	43	100.0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 25:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 25, se comprueba que el 46.5% se siente muy insatisfecho respecto al tiempo de duración de la consulta recibida, 18.6% insatisfecho, 25.6% indiferente y solo el 9.3% satisfecho.

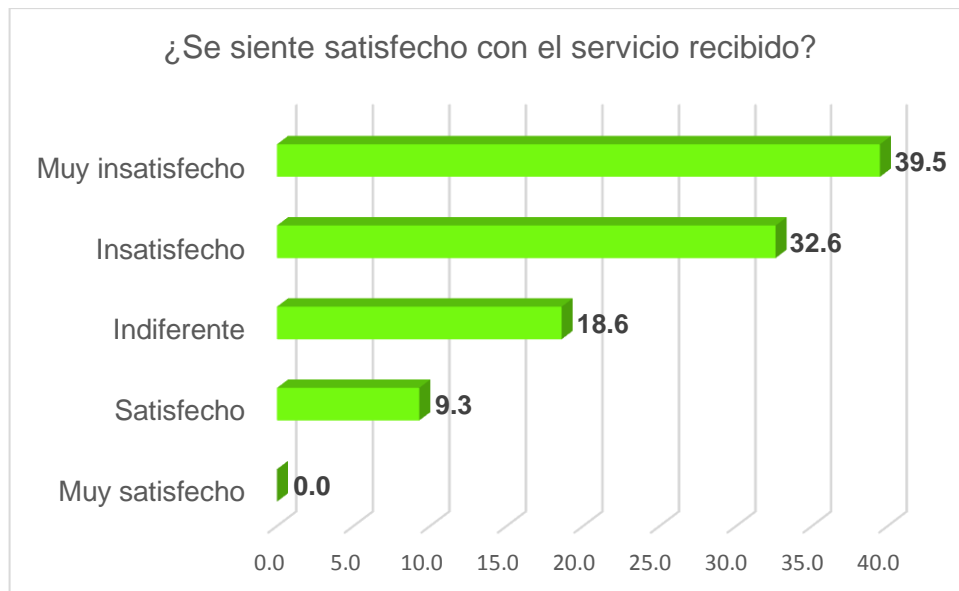
**Tabla 26**

**¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	0	0.0
Satisfecho	4	9.3
Indiferente	8	18.6
Insatisfecho	14	32.6
Muy insatisfecho	17	39.5
Total	43	100.0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 26:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 26 el 39.5% se siente muy insatisfecho con el servicio recibido, 32.6% insatisfecho, 18.6% es indiferente y el 9.3% se siente satisfecho en los resultados.

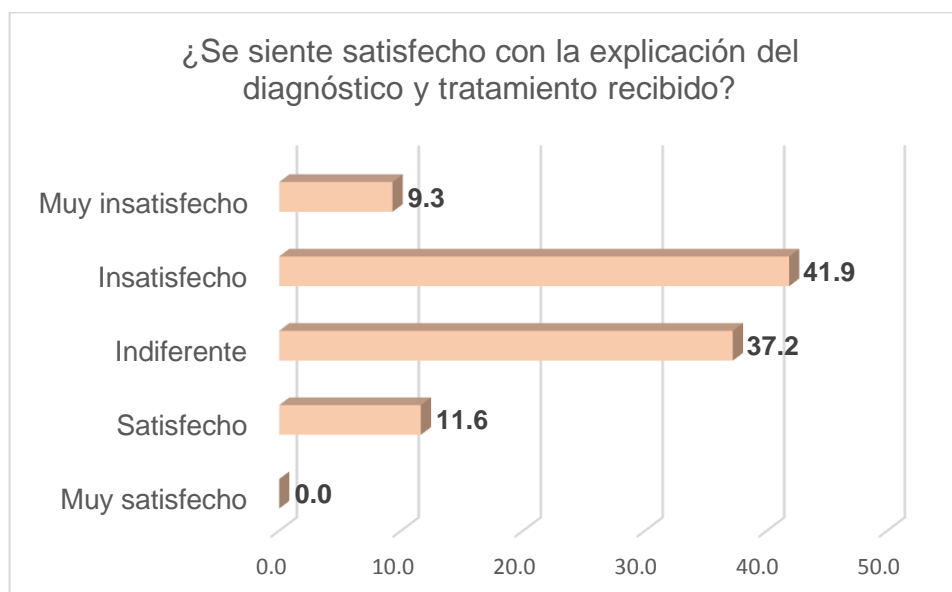
**Tabla 27**

**¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	0	0,0
Satisfecho	5	11,6
Indiferente	16	37,2
Insatisfecho	18	41,9
Muy insatisfecho	4	9,3
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 27:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 27, según el paciente, el 9.3% se sintió muy insatisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido, 41.9% insatisfecho, 37.2% es indiferente, 11.6% satisfecho.

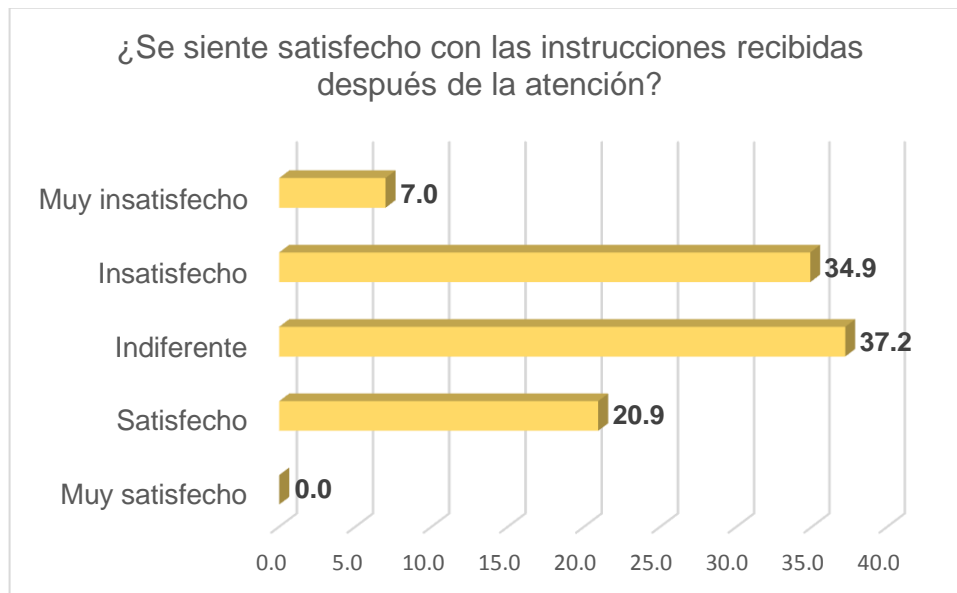
**Tabla 28**

**¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	0	0,0
Satisfecho	9	20,9
Indiferente	16	37,2
Insatisfecho	15	34,9
Muy insatisfecho	3	7,0
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 28:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De acuerdo a la Tabla 28, el 7.0% está muy insatisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención, 34.9% insatisfecho, 37.2% es indiferente y el 20.9% está satisfecho.

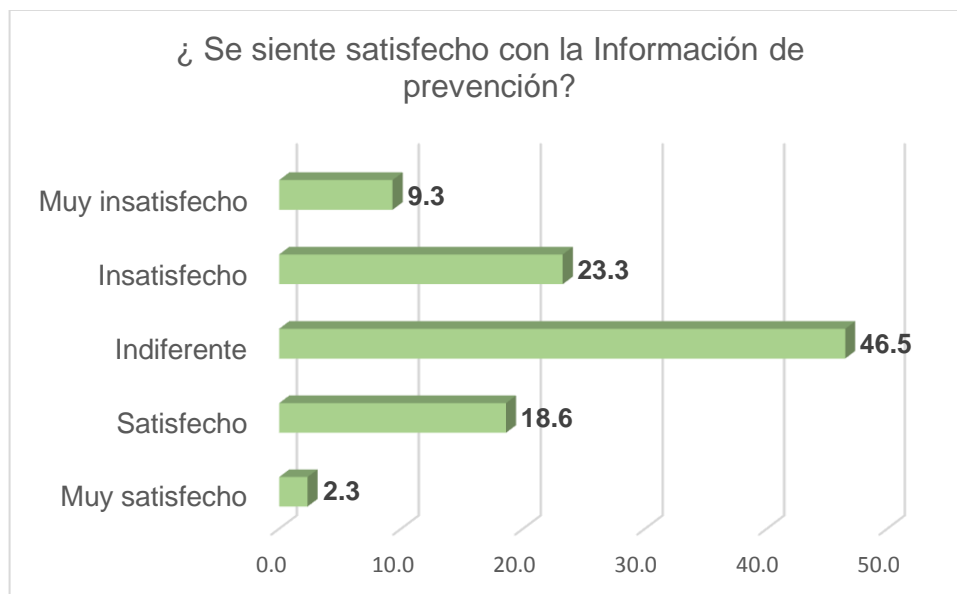
**Tabla 29**

**¿Se siente satisfecho con la Información de prevención?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	1	2,3
Satisfecho	8	18,6
Indiferente	20	46,5
Insatisfecho	10	23,3
Muy insatisfecho	4	9,3
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 29:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 29, según el paciente, el 9.3% se sintió muy insatisfecho con la información de prevención, 32.6% insatisfecho, 23.3% indiferente, 18.6% satisfecho y 2.3% muy satisfecho.

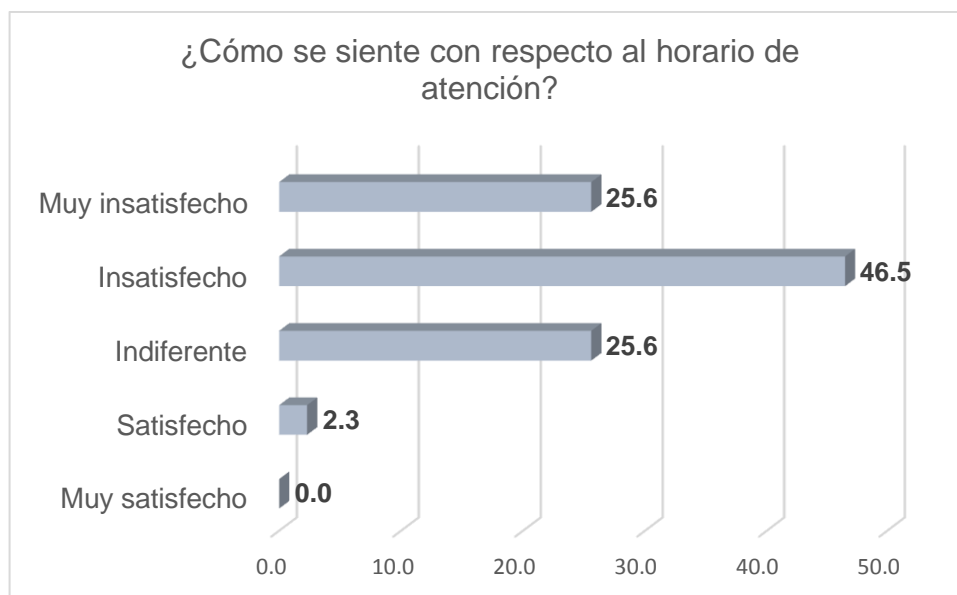
**Tabla 30**

**¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	0	0.0
Satisfecho	1	2.3
Indiferente	11	25.6
Insatisfecho	20	46.5
Muy insatisfecho	11	25.6
Total	43	100.0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 30:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Según la Tabla 30, se detalla que el 25.6% se siente muy insatisfecho respecto al horario de atención, 46.5% insatisfecho, 25.6% es indiferente, y tan solo el 2.3% satisfecho.

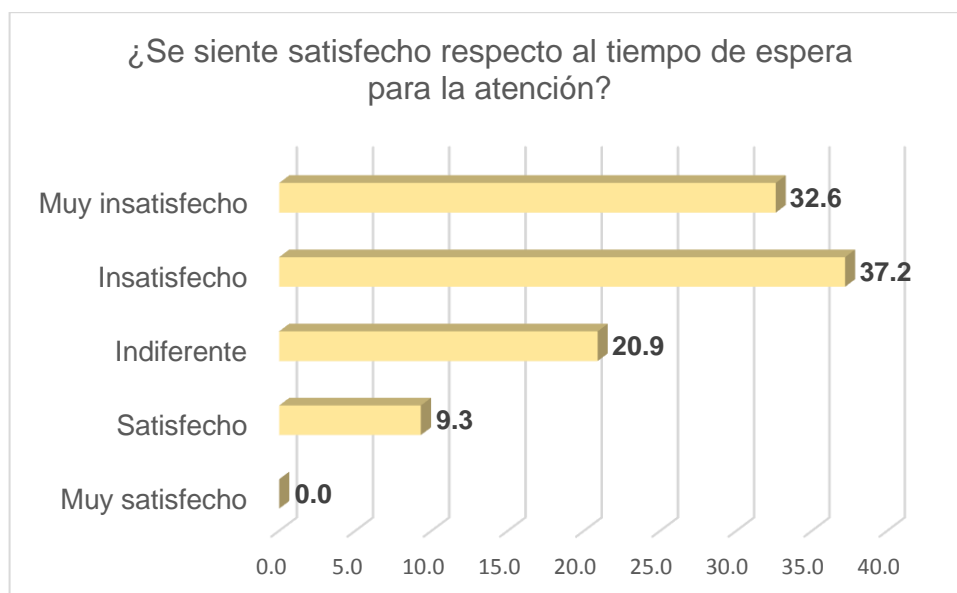
**Tabla 31**

**¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	0	0.0
Satisfecho	4	9.3
Indiferente	9	20.9
Insatisfecho	16	37.2
Muy insatisfecho	14	32.6
Total	43	100.0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 31:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 31. podemos notar que el 32.6% se siente muy insatisfecho, 37.2% insatisfecho, 20.9% indiferente, 9.3% y respecto al tiempo de espera para la atención.



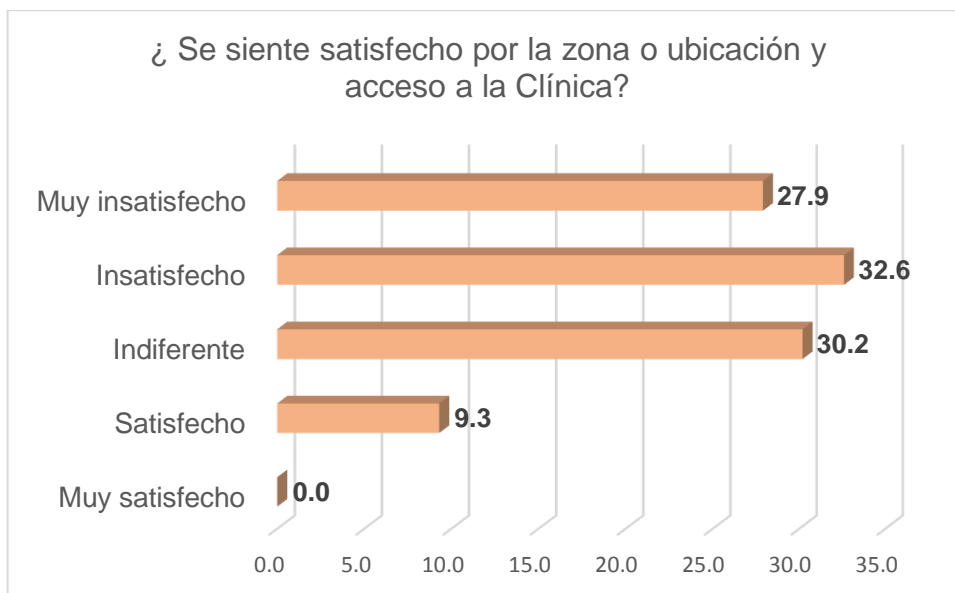
**Tabla 32**

**¿Se siente satisfecho por la zona o ubicación y acceso a la Clínica?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	0	0.0
Satisfecho	4	9.3
Indiferente	13	30.2
Insatisfecho	14	32.6
Muy insatisfecho	12	27.9
Total	43	100.0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 32:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 32, sobre la satisfacción respecto a la zona o ubicación y acceso a la clínica. se tiene los siguientes resultados: 27.9% contestaron Muy insatisfecho, 32.6% insatisfecho, 30.2% indiferente, y 9.3% satisfecho.

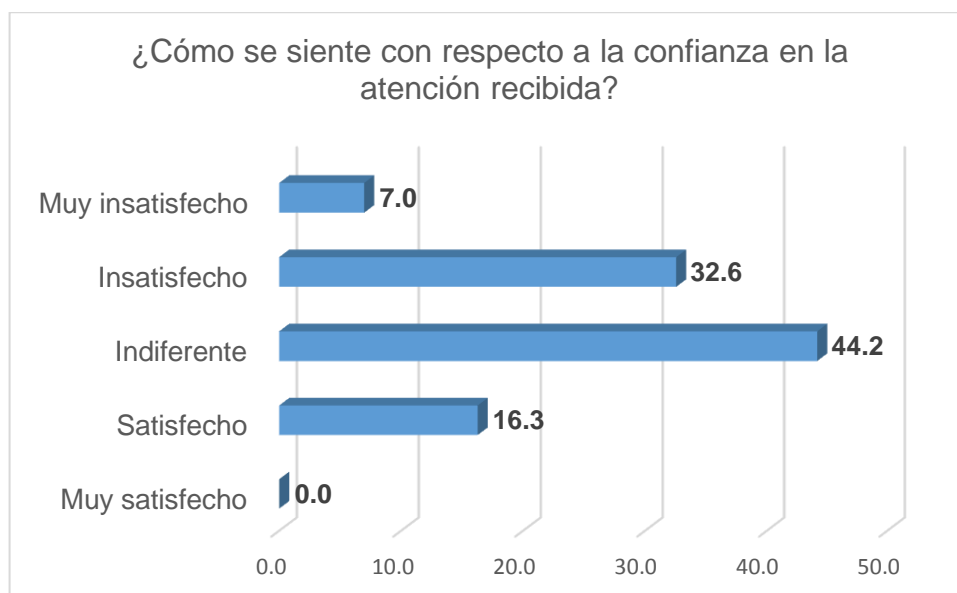
**Tabla 33**

**¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	0	0,0
Satisfecho	7	16,3
Indiferente	19	44,2
Insatisfecho	14	32,6
Muy insatisfecho	3	7,0
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 33:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 33, según el paciente, el 7.0% se sintió muy insatisfecho con respecto a la confianza en la atención recibida, 32.6% insatisfecho, 44.2% indiferente, y el 16.3% satisfecho.

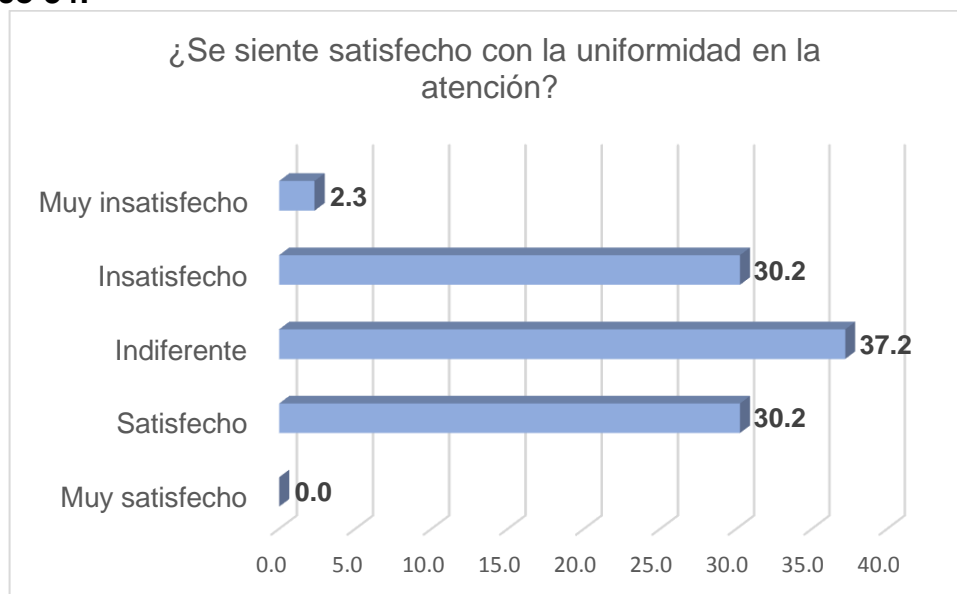
**Tabla 34**

**¿Se siente satisfecho con la uniformidad en la atención?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	0	0,0
Satisfecho	13	30,2
Indiferente	16	37,2
Insatisfecho	13	30,2
Muy insatisfecho	1	2,3
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 34:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De acuerdo a las estadísticas en la Tabla 34, podemos confirmar que el 2.3% está muy insatisfecho con la uniformidad en la atención, 30.2% insatisfecho, 37.2% es indiferente, y tan solo el 30.2% está satisfecho.

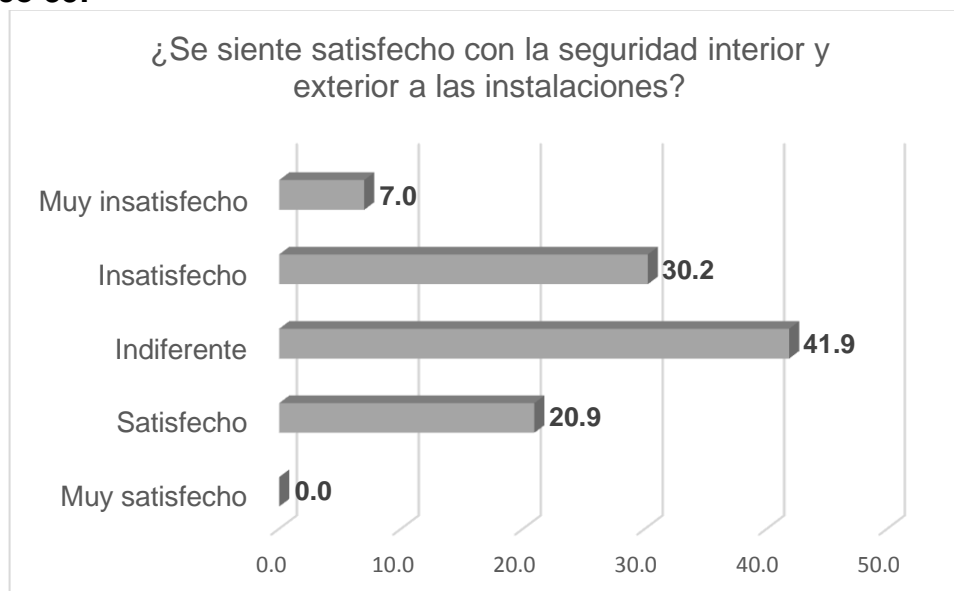
**Tabla 35**

**¿Se siente satisfecho con la seguridad interior y exterior a las instalaciones?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	0	0,0
Satisfecho	9	20,9
Indiferente	18	41,9
Insatisfecho	13	30,2
Muy insatisfecho	3	7,0
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 35:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 35, el 7.0% se siente muy insatisfecho, 30.2% insatisfecho, 41.9% es indiferente, 20.9% satisfecho con la seguridad interior y exterior a las instalaciones.

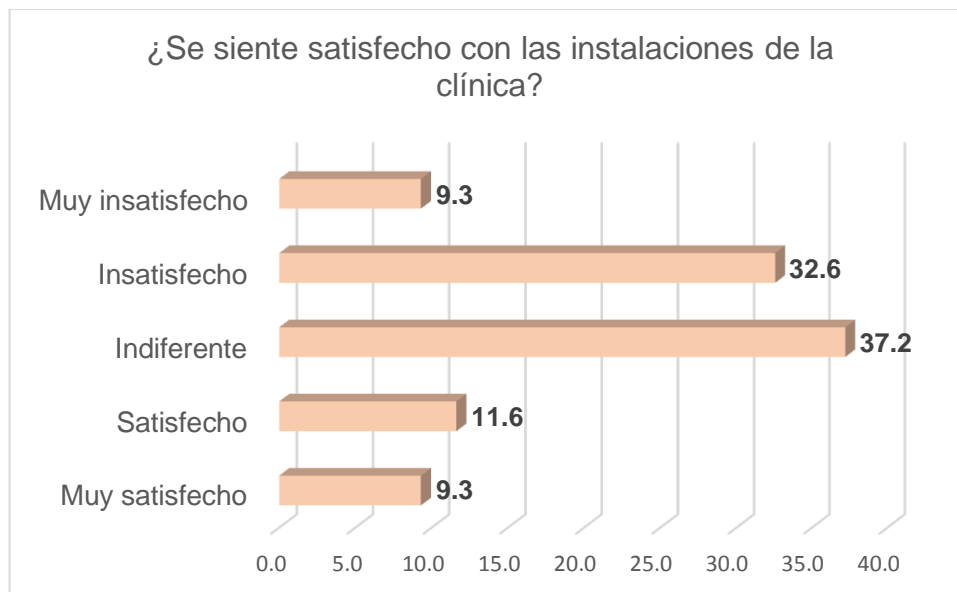
**Tabla 36**

**¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la clínica?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	4	9,3
Satisfecho	5	11,6
Indiferente	16	37,2
Insatisfecho	14	32,6
Muy insatisfecho	4	9,3
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 36:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 36 el 9.3% se siente muy insatisfecho con las instalaciones de la clínica, 32.6% insatisfecho, 37.2% es indiferente, 11.6% satisfecho, y el 9.3% muy satisfecho.

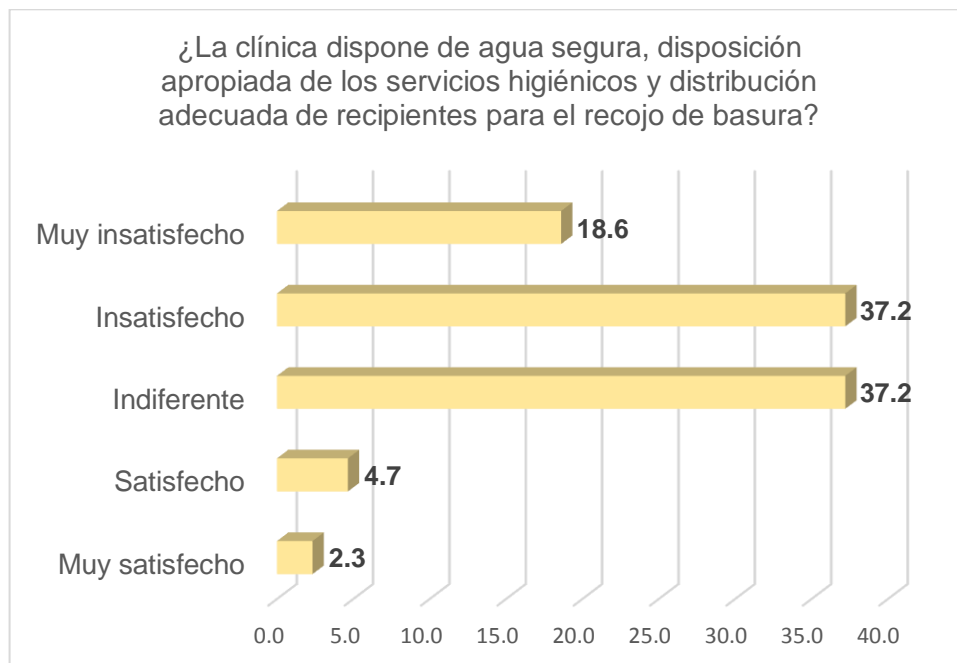
**Tabla 37**

**¿La clínica dispone de agua segura, disposición apropiada de los servicios higiénicos y distribución adecuada de recipientes para el recojo de basura?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	1	2,3
Satisfecho	2	4,7
Indiferente	16	37,2
Insatisfecho	16	37,2
Muy insatisfecho	8	18,6
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 37:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 37. las disposiciones de agua segura, servicios higiénicos, y recipientes para el recojo de basura en el establecimiento, el cual respondieron: 18.6% muy insatisfecho, 37.2% insatisfecho, 37.2% es indiferente, 4.7% satisfecho, 2.3% muy satisfecho

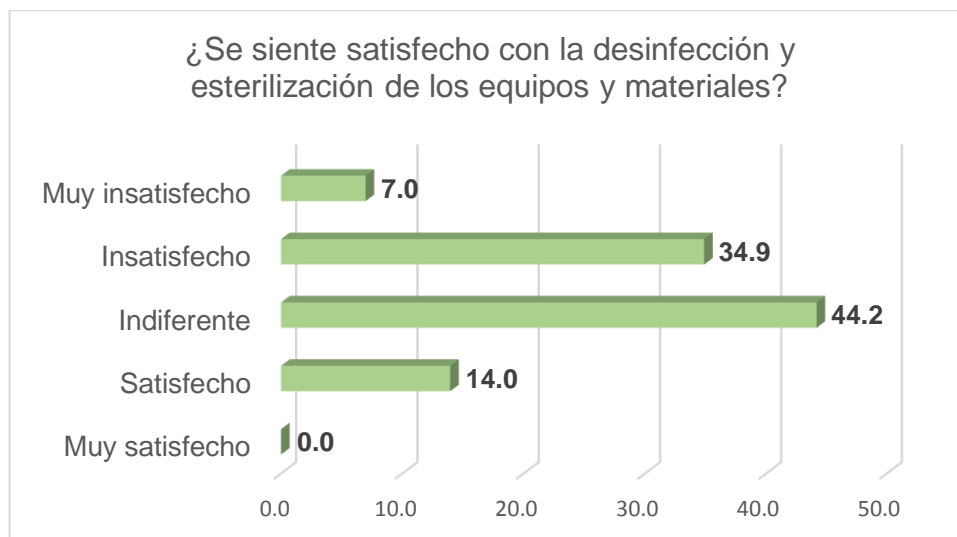
**Tabla 38**

**¿Se siente satisfecho con la desinfección y esterilización de los equipos y materiales?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	0	0,0
Satisfecho	6	14,0
Indiferente	19	44,2
Insatisfecho	15	34,9
Muy insatisfecho	3	7,0
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 38:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Según la Tabla 38, se detalla que el 7% se siente muy insatisfecho con la desinfección y esterilización de los equipos materiales, 34.9% insatisfecho, 44.2% es indiferente, y el 14% quedó satisfecho.

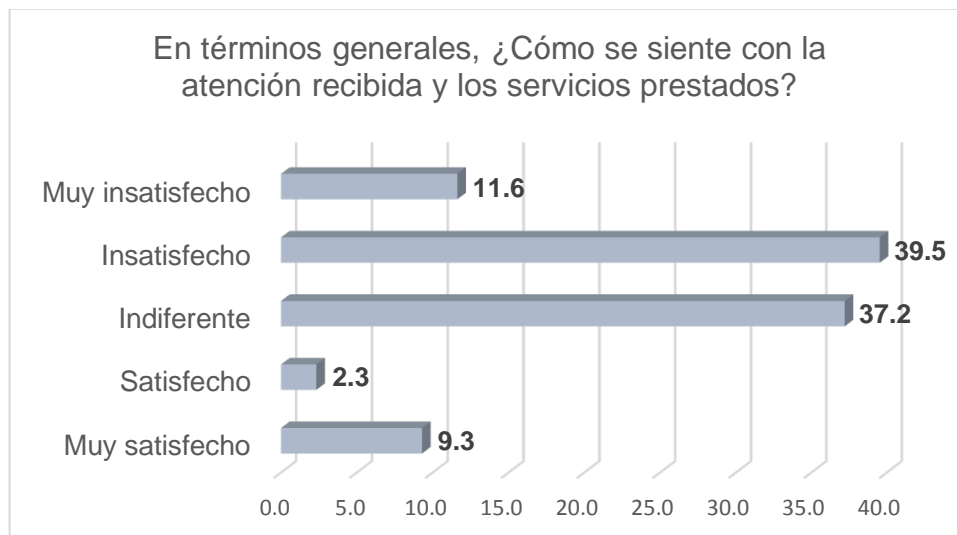
**Tabla 39**

**En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	4	9,3
Satisfecho	1	2,3
Indiferente	16	37,2
Insatisfecho	17	39,5
Muy insatisfecho	5	11,6
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 39:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 39 el 11.6% muy insatisfecho, 39.5% insatisfecho. 37.2% indiferente, 2.3% satisfecho y 9.3% se siente muy satisfecho con la atención recibida y los servicios prestados.



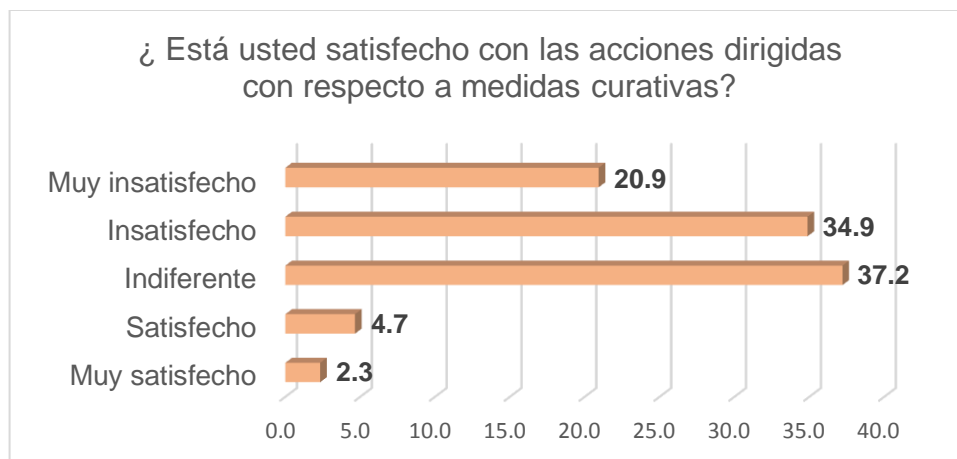
**Tabla 40**

**¿Está usted satisfecho con las acciones dirigidas con respecto a medidas curativas?**

Categoría	Conteo	%
Muy satisfecho	1	2,3
Satisfecho	2	4,7
Indiferente	16	37,2
Insatisfecho	15	34,9
Muy insatisfecho	9	20,9
Total	43	100,0

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

**Gráfico 40:**



Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

De la Tabla 40 sobre la satisfacción con las acciones dirigidas con respecto a medidas curativas y contestaron: 20.9% Muy insatisfecho, 34.9% insatisfecho, 37.2% indiferente, 4.7% satisfecho, 2.3% muy satisfecho.

### 3.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS

Para probar la hipótesis general Existiría una relación entre el aprendizaje y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, año 2017; probaremos cada hipótesis específica y por deducción e inducción esta hipótesis general será probada.

#### Hipótesis Específicas

**H1:** Las características del aprendizaje de los estudiantes de estomatología del séptimo ciclo de la UPAGU, Cajamarca, 2017 serían apropiadas y óptimas

**Tabla 41:**

#### **Media, desviación estándar, coeficiente de variación para las sub dimensiones de la variable aprendizaje**

Variable Aprendizaje	Media	Desv.Est.	Coef.Var. %	Pje. Max
Comportamiento	26,1	3,8	14,7	35
Capacidad de diagnóstico	14,0	3,8	27,0	25
Capacidad de tratamiento	25,6	3,6	14,1	40

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

La variable aprendizaje de estomatología, es descrita en la Tabla 41, donde el promedio o media para el comportamiento es 26,1 de un máximo de 35; su desviación estándar es 3,8 y coeficiente de variación 14.7%. Para la capacidad de diagnóstico se tiene una media de 14,0; de un máximo de 25, con una desviación estándar de 3,8 y un coeficiente de variación del 27%; asimismo para la capacidad de tratamiento se tiene un promedio de 25,6 de un máximo de 40, una desviación estándar de 3,6 y un coeficiente de

variación de 14,1%. Por la medida de variación relativa (CV%) se distingue homogeneidad en los resultados.

**Tabla 42:**

**Prueba de hipótesis para las sub dimensiones de la variable aprendizaje, con inferencia no paramétrica para la mediana de Wilcoxon**

Variable Aprendizaje	Mediana	Rendimiento X/Max %	H1: M > 70%	Wilcoxon p valor
Comportamiento	26	74%	70%	0,01
Capacidad de diagnóstico	14	73%	70%	0,02
Capacidad de tratamiento	27	64%	70%	1,00

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

La Tabla 42 para la contrastación de la hipótesis específica, tomamos como indicador el rendimiento definido como valor de la sub dimensión entre el valor máximo, asimismo un parámetro de eficiencia del 70%, con un nivel de significación del 5% ó 0,05. Las sub dimensiones comportamiento y capacidad de diagnóstico presentan significación favorable, es decir tienen un rendimiento mayor al 70%, con una significación del 5%. Sin embargo, la capacidad de tratamiento no supera el 70% con una significación del 5%.

**H2:** Las características de la prestación de servicio estomatológico de la respectiva clínica de la UPAGU, Cajamarca, 2017 serían apropiadas y óptimas

**Tabla 43:**

**Media, desviación estándar, coeficiente de variación para las sub dimensiones de la variable a percepción del servicio.**

Variable Perc. del Servicio	Media	Desv.Est.	CoefVar	Pje. Max
Trato personal	9,5	1,6	17,0	15
Eficacia	12,0	2,2	18,3	15
Información	10,0	2,0	20,3	15
Accesibilidad	11,7	1,8	15,5	15
Seguridad	9,6	1,7	17,2	15
Instalaciones	10,2	1,8	17,3	15
Apreciación General	7,1	1,6	22,8	10

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

La variable percepción del servicio, es descrita en la Tabla 43, donde el promedio o media para el trato personal es 9,5 de un máximo de 15; su desviación estándar es 1,6 y coeficiente de variación 17%. Para la eficacia se tiene una media de 12; de un máximo de 15, con una desviación estándar de 2,2 y un coeficiente de variación del 18,3%; asimismo para la información se tiene un promedio de 10 de un máximo de 15, una desviación estándar de 2 y un coeficiente de variación de 20,3%. Para la accesibilidad se tiene una media de 11;7 de un máximo de 15, con una desviación estándar de 1,8 y un coeficiente de variación del 15,5%.

Para la seguridad se tiene una media de 9,6 de un máximo de 15, con una desviación estándar de 1,7 y un coeficiente de variación del 17,2%; para las instalaciones se tiene una media de 10,2; de un máximo de 15, con una desviación estándar de 1,8 y un coeficiente de variación del 17,3%; asimismo

para la apreciación general se tiene un promedio de 7,1 de un máximo de 10, una desviación estándar de 1.6 y un coeficiente de variación de 22,8%

Por la medida de variación relativa (CV%) se distingue homogeneidad en los resultados.

**Tabla 44:**

**Prueba de hipótesis para las sub dimensiones de la variable percepción del servicio, con inferencia no paramétrica para la mediana de Wilcoxon**

Variable Perc. Del Servicio	Mediana	Rendimiento	H <sub>1</sub> : M > 70%	Wilcoxon p valor
Trato personal	60%	64%	70%	1,000
Eficacia	80%	80%	70%	0,000
Información	67%	66%	70%	0,952
Accesibilidad	80%	78%	70%	0,000
Seguridad	67%	64%	70%	0,999
Instalaciones	67%	68%	70%	0,894
Apreciación General	70%	71%	70%	0,366

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

Para la contrastación de la hipótesis específica, tomamos como indicador el rendimiento definido como valor de la sub dimensión entre el valor máximo, asimismo un parámetro de eficiencia del 70%, (Tabla 44) con un nivel de significación del 5% ó 0,05. Las sub dimensiones eficacia y accesibilidad presentan significación favorable, es decir tienen un rendimiento mayor al 70%, con una significación del 5%. Sin embargo, trato personal, información, seguridad, instalaciones y apreciación general no superan el 70% con una significación del 5%.

**H3:** Existiría una relación directa y significativa entre el aprendizaje y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, 2017

**Tabla 45:**

**Correlaciones para las sub dimensiones de la variable aprendizaje y percepción del servicio**

Sud dimensión	COMPORTAMIENTO	CAPACIDAD DE DIAGNOSTICO	CAPACIDAD DE TRATAMIENTO
TRATO PERSONAL	0,276	,630**	0,226
	0,073	0,000	0,146
EFICACIA	0,008	0,181	,853**
	0,962	0,245	0,000
INFOMACION	-0,067	0,004	0,174
	0,669	0,982	0,266
ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD	,463**	0,044	0,130
	0,002	0,777	0,405
SEGURIDAD	-0,078	-0,067	0,037
	0,618	0,669	0,813
INSTALACIONES	,580**	0,142	0,016
	0,000	0,363	0,918
ATENCIÓN GENERAL	,797**	0,088	0,169
	0,000	0,575	0,278

Fuente: Relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la clínica estomatológica de la UPAGU, 2017

La tabla 45 muestra la contrastación de la hipótesis referente a la relación entre las sub dimensiones de la variable aprendizaje y percepción del servicio; muestra que existe correlación significativa entre comportamiento y accesibilidad y oportunidad con un coeficiente de correlación (moderado) de 0,463. Una correlación (moderado) entre comportamiento e instalaciones de 0,580, asimismo una correlación entre comportamiento y atención general (buena) de 0.797.

Otra correlación significativa (regular) con valor 0,630 es la de capacidad de diagnóstico con trato personal. Finalmente se tiene una buena correlación con valor 0,853 entre capacidad de tratamiento y eficacia.

Para la hipótesis general referente a la existencia de una relación entre el aprendizaje y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, año 2017, se tiene un coeficiente de correlación significativo muy bueno de valor 0,985

### **3.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

La formación de profesionales en estomatología debe integrar el aprendizaje dirigido al servicio de la clínica estomatológica, resultados evidentes pues se ha identificado una buena relación entre el aprendizaje de estomatología y la percepción del servicio en la respectiva clínica; estos resultados son alineados con (Portal Odontologos.mx, 2017) que manifiesta que se debe contribuir a brindar una atención de calidad y seguridad en función de una cultura de servicio.

La apreciación está relacionada con la evaluación del logro (Rosell, 2014). Resultado que se alinea pues en esta investigación se establece una buena correlación (coeficiente = 0.985) entre el aprendizaje de estomatología y percepción de servicio.

Una relación directa significa si se eleva el aprendizaje mejora la percepción del servicio.

## CONCLUSIONES

- Existe una relación entre el aprendizaje de estomatología y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, año 2017, se tiene un coeficiente de correlación significativo muy bueno de valor 0,985.
- Las sub dimensiones de aprendizaje de estomatología, comportamiento y capacidad de diagnóstico presentan significación favorable, es decir tienen un rendimiento mayor al 70%, con una significación del 5%. Sin embargo, la capacidad de tratamiento no supera el 70% con una significación del 5%.
- Las sub dimensiones de la variable percepción del servicio estomatológico, eficacia y accesibilidad presentan significación favorable, es decir tienen un rendimiento mayor al 70%, con una significación del 5%. Sin embargo, trato personal, información, seguridad, instalaciones y apreciación general no superan el 70% con una significación del 5%.
- La relación entre las sub dimensiones de la variable aprendizaje de estomatología y percepción del servicio; muestra que existe correlación significativa entre comportamiento y accesibilidad y oportunidad con un coeficiente de correlación (moderado) de 0,463. Una correlación (moderado) entre comportamiento e instalaciones de 0,580, asimismo una correlación entre comportamiento y atención general (buena) de 0.797. Otra correlación significativa (regular) con valor 0,630 es la de capacidad de diagnóstico con trato personal. Finalmente se tiene una buena correlación con valor 0,853 entre capacidad de tratamiento y eficacia.



## **SUGERENCIAS**

- A la Carrera Profesional de Estomatología de la UPAGU: monitorear y cada vez elevar el aprendizaje de sus estudiantes pues esto influye directamente en la percepción del servicio de los pacientes que asisten a la clínica estomatológica de la escuela profesional en mención.
- Es necesario que la escuela profesional de estomatología tome acciones para mejorar la capacidad de tratamiento de sus estudiantes, es decir buscar alternativas o estrategias didácticas que favorezcan la enseñanza y aprendizaje de las asignaturas de la especialidad.
- Buscar medios de capacitación a docentes y estudiantes para interactuar con calidad, el trato personal, información, seguridad, instalaciones y apreciación general; sin descuidar la eficacia y accesibilidad.
- Difundir estos resultados para que sea de utilidad a escuelas profesionales de estomatología de otras regiones del país.

## **RECOMENDACIONES**

A la Universidad Alas Peruanas, se sugiere que las especialidades de salud se implementen asignaturas a profundidad asociadas con el servicio al paciente, con un entorno bajo diseño arquitectónico, equipos de última generación, ambientes acogedores y seguros.

A la Escuela de Post Grado de la Universidad Alas Peruanas se sugiere implementación de maestrías o doctorados dirigidas a la calidad de servicio, su constante monitoreo y mejora continua.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andina. (14 de marzo de 2008). *Andina del Perú para el mundo*. Obtenido de Caries dental afecta al 95% de peruanos, advierte Ministerio de Salud: <http://www.andina.com.pe/agencia/noticia-caries-dental-afecta-al-95-peruanos-advierte-ministerio-salud-165574.aspx>
- Aponte, R. (Enero de 2009). Aportes de la Teoría Conductista a la Educación Odontológica. *Tesis para optar el título de Especialista en Docencia Clínica*. Maracaibo, Venezuela: Universidad de Zulia. Obtenido de [http://tesis.luz.edu.ve/tde\\_arquivos/164/TDE-2012-02-27T15:07:08Z-2470/Publico/aponte\\_rosangela.pdf](http://tesis.luz.edu.ve/tde_arquivos/164/TDE-2012-02-27T15:07:08Z-2470/Publico/aponte_rosangela.pdf)
- Beltran, R. (2008). Aprendizaje clínico intensivo. *Estomatol Herediana*, 2(18), 136-138. Obtenido de <http://www.upch.edu.pe/vrinve/dugic/revistas/index.php/REH/article/view/1846/1855>
- Bernuy, L. A. (2015). Valoración de la autoevaluación y su relación con el rendimiento académico en estudiantes de odontología. *Tesis Posgrado Facultad de Odontología. UNMSM*. Lima, Lima, Perú. Recuperado el 29 de Abril de 2017, de [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4372/1/Bernuy\\_tl\(2\).pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/4372/1/Bernuy_tl(2).pdf)
- Campello, L., Capote, M., & Real, A. (2012). El estudiante de estomatología y su esfuerzo. *Revista Cubana de Estomatología.*, 49(1), 79-87. Recuperado el 30 de Abril de 2017, de <http://scielo.sld.cu/pdf/est/v49n1/est11112.pdf>
- Evaristo, T. (2012). Calidad de vida y su relación con el rendimiento académico según características sociodemográficas de estudiantes de odontología. Lima, Lima, Perú: Facultad de Odontología Unidad de Posgrado. Recuperado el 2 de Mayo de 2017, de Calidad de vida y su relación con el rendimiento: [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2293/1/Evaristo\\_ct.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2293/1/Evaristo_ct.pdf)

- Fodor, A., & De la Parra, G. (2007). La Relación Paciente/Odontólogo: Algunas Consideraciones. *Revista Dental de Chile*, 99(3), 21-26. Obtenido de [http://www.revistadentaldechile.cl/temas\\_nov07/PDF%20NOV%2007/La%20Relacion.pdf](http://www.revistadentaldechile.cl/temas_nov07/PDF%20NOV%2007/La%20Relacion.pdf)
- Gatica, N. (2011). UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO. *EFICIENCIA ENERGETICA*. Recuperado el 2 de Mayo de 2017, de [http://cybertesis.ubiobio.cl/tesis/2011/gatica\\_n/doc/gatica\\_n.pdf](http://cybertesis.ubiobio.cl/tesis/2011/gatica_n/doc/gatica_n.pdf)
- gestiopolis. (s.f.). *gestiopolis*. Recuperado el 30 de Abril de 2017, de Teoría y elementos del servicio: <https://www.gestiopolis.com/teoria-y-elementos-del-servicio-al-cliente/>
- González, C. (2013). Percepción de la atención dental de pacientes en situación de discapacidad. *Trabajo de Investigación, para optar título de Cirujano Dentista*. Santiago, Chile: Universidad de Chile. Obtenido de [http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117417/Gonzalez\\_C.pdf?sequence=1](http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/117417/Gonzalez_C.pdf?sequence=1)
- Gutierrez Marín, N. (Julio-Diciembre de 2012). Implementación de una estrategia didáctica. *Revista Educación* 36(2), 61-68, ISSN: 0379-7082, Julio-Diciembre, 2012, 61-68. Obtenido de [https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi0ju\\_Pls3TAhXCwiYKHTY4ChgQFggiMAA&url=http%3A%2F%2Frevistas.ucr.ac.cr%2Findex.php%2Feducacion%2Farticle%2Fview%2F5847&usq=AFQjCNFGVhEAwo9CmGNsyAaCXUR7Um1-jw](https://www.google.com.pe/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi0ju_Pls3TAhXCwiYKHTY4ChgQFggiMAA&url=http%3A%2F%2Frevistas.ucr.ac.cr%2Findex.php%2Feducacion%2Farticle%2Fview%2F5847&usq=AFQjCNFGVhEAwo9CmGNsyAaCXUR7Um1-jw)
- Hernández Huaripaucar, L. G., & Hernández Huaripaucar, E. M. (12-14 de Noviembre de 2014). Mejoras en el logro de competencias en el aprendizaje de anatomía, mediante la aplicación del método Aprendizaje Basado en Problemas (ABP). *Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación*. Buenos Aires, Buenos Aires, Perú: Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Innovación y Educación. Obtenido de [www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/730.pdf](http://www.oei.es/historico/congreso2014/memoriactei/730.pdf)

- Hernandez Sampieri, R. e. (2014). Metodología de la Investigación Científica. México: MCGRAW-HILL.
- Hernando, L., Sánchez, M., & Sanz, A. (2011). XI CONGRESO IBEROAMERICANO DE EXTENSIÓN UNIVERSITARIA. *ARTICULACION – DOCENCIA – SERVICIO- EXTENSION COMO ESTRATEGIA EN LA PROMOCIÓN DE LA SALUD BUCAL*. Córdoba, Argentina: Universidad Nacional del Litoral. Recuperado el 2 de Mayo de 2017, de <http://www.unl.edu.ar/iberoextension/dvd/archivos/ponencias/mesa2/articulacion-docencia-servic.pdf>
- Jacinto, J. (2008) Percepción de la calidad de atención del paciente que acude a la Clínica de la Facultad de Odontología de la UNMSM durante el año 2007. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Obtenido de: [cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2228/1/Jacinto\\_nj.pdf](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/cybertesis/2228/1/Jacinto_nj.pdf)
- León, N. (2009). Consideraciones de la seguridad en el diseño de un consultorio odontológico. *LUMINARIAS DE EMERGENCIA LED - Iluminación, TECNOLOGÍA LED*, 47. Recuperado el 2 de Mayo de 2017, de <http://www.actaodontologica.com/ediciones/2009/3/art-6/>
- Lizcano, A. J. (s.f.). [www.itsbasicas.com/lizcano/regresion%20lineal%20multiple.doc](http://www.itsbasicas.com/lizcano/regresion%20lineal%20multiple.doc). Obtenido de [www.itsbasicas.com/lizcano/regresion%20lineal%20multiple.doc](http://www.itsbasicas.com/lizcano/regresion%20lineal%20multiple.doc).
- Meneses, E. (2010). Salud bucodental y calidad de vida oral en los mayores. Universidad Complutense de Madrid, España. Rescatado de: <http://eprints.ucm.es/12303/1/T32521.pdf>
- Maris, E. (20 de Setiembre de 2012). *Universidad Nacional de la Plata*. Obtenido de Aprendizaje y servicio. Facultad de Odontología: [http://www.unlp.edu.ar/articulo/2012/9/20/la\\_palabra\\_agosto\\_2010\\_aprendizaje\\_y\\_servicio](http://www.unlp.edu.ar/articulo/2012/9/20/la_palabra_agosto_2010_aprendizaje_y_servicio)
- Ortiz, L., Moromi, H., Quintana, C., Barra, M., Bustos, J., Cáceres, L., . . . Rodríguez, S. (2014). Odontología Sanmarquina. (R. d. UNMSM, Ed.) *Estrategias, estilos de aprendizaje y rendimiento académico en*

*estudiantes ingresantes de Odontología*, 17(2), 76-81. Recuperado el 2 de Mayo de 2017, de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/odont/article/view/1050>

Ortiz-Fernández, L. M.-N.-H.-V. (2015). Estrategias, estilos de aprendizaje y rendimiento académico en estudiantes ingresantes de odontología. *Odontología Sanmarquina*, 17(2), 76-81. Obtenido de <http://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/odont/article/view/1050>

Paredes, V., Tarazona, B., Zamora, N., & Gandía, J. (2014). Utilización de las rúbricas para la evaluación del Practicum en el grado de Odontología en la Universitat de València. *Revista de Formación e Innovación Educativa Universitaria.*, 7(2), 88-94. Recuperado el 29 de Abril de 2017, de [http://refiedu.webs.uvigo.es/Refiedu/Vol7\\_2/7\\_2\\_2\\_2.pdf](http://refiedu.webs.uvigo.es/Refiedu/Vol7_2/7_2_2_2.pdf)

Pariajulca, I. (2011). Calidad de atención según la percepción del paciente y del proveedor del servicio en la clínica odontológica de la UPNW, setiembre 2011. *Tesis para optar el título de Cirujano dentista.*, 53. Lima, Lima, Perú: Universidad Privada Norbert Wiener. Obtenido de <http://www.cop.org.pe/bib/tesis/ISRAELROBERTPARIJULCAFERNANDEZ.pdf>

Peña Lu, L. (2016). *Word 2016*. Cajamarca: pc.

Portal Odontologos.mx. (2017). La enseñanza de la odontología y su relación con la seguridad del paciente. *CONAMED*, 19. Recuperado el 2 de Mayo de 2017, de <http://www.odontologos.mx/odontologos/publicaciones/publicaciones.php?id=99>

Rosell, J. (2014). Instrumento de evaluación y calidad de la práctica odontológica de los estudiantes de la Facultad de Odontología de la USMP – 2013. *Repositorio Académico USMP*. Recuperado el 2 de Mayo de 2017, de [http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1252/1/rosell\\_bjc.pdf](http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/1252/1/rosell_bjc.pdf)

Sánchez Cáceres, V., & Macetas Hernández, M. Ä. (21 de Enero de 2016). Estrategias Didácticas para el Aprendizaje de la Estadística Multivariable. *Universidad César Vallejo*, xi. Chiclayo, Lambayeque, Perú.

Torres, G., & León, M. (Junio de 2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental peruana. *Rev. Estomatol Herediana.*, 122-132. Recuperado el 2 de Mayo de 2017, de <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>

Wikipedia.com (s.f.) Definiciones de palabras ( .

## **ANEXOS**

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA: "RELACIÓN ENTRE EL APRENDIZAJE DE ESTOMATOLOGÍA Y LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UPAGU, 2017"

Problema Central	Problema Específico	Objetivo General	Objetivos Específicos	Hipótesis	Variables		Indicadores
					X	Y	
¿Existe una relación entre el aprendizaje de estomatología y el servicio otorgado en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca 2017?	<p>a) ¿Cuáles serán las características del aprendizaje de los estudiantes de estomatología del séptimo al décimo ciclo de la UPAGU, Cajamarca, 2017?</p> <p>b) ¿Qué características tendrán la prestación de servicio estomatológico en la clínica respectiva de la UPAGU, Cajamarca, 2017?</p> <p>c) ¿Existirá una relación directa entre el aprendizaje y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo al décimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, 2017?.</p>	Determinar la relación entre el aprendizaje y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo al décimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, 2017	<p>a) Identificar las características del aprendizaje de los estudiantes de estomatología del séptimo ciclo de la UPAGU, Cajamarca, 2017.</p> <p>b) . Identificar las características de la prestación de servicio estomatológico de la respectiva clínica de la UPAGU, Cajamarca, 2017.</p> <p>c) .Cuantificar la relación entre el aprendizaje y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, 2017.</p>	<p><b>Hipótesis General</b> Existiría una relación entre el aprendizaje y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, 2017</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b> <b>H1:</b> Las características del aprendizaje de los estudiantes de estomatología del séptimo ciclo de la UPAGU, Cajamarca, 2017 serían apropiadas y óptimas</p> <p><b>H2:</b> Las características de la prestación de servicio estomatológico de la respectiva clínica de la UPAGU,</p>	<p><b>Aprendizaje de los estudiantes de estomatología</b> Según (Meneses, 2010): Aprender a tratar y conservar la salud bucodental se define como la ausencia de dolor orofacial crónico, donde se evalúa el comportamiento , capacidad de diagnóstico y realizar un adecuado tratamiento.</p>	<p><b>Percepción del servicio en la clínica estomatológica</b> Para (Jacinto, 2008): Es la interpretación del paciente que acude a la clínica, con respecto al</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamiento general.</li> <li>• Capacidad diagnóstica.</li> <li>• Capacidad para Tratamiento. <i>(Mucho-Nada)</i></li> <li>• Trato personal.</li> <li>• Eficacia.</li> <li>• Información.</li> <li>• Accesibilidad y oportunidad.</li> <li>• Seguridad y privacidad.</li> <li>• Instalaciones, equipos y materiales.</li> <li>• Atención general <i>(insatisfecho- Muy satisfecho)</i></li> </ul>



				<p>Cajamarca, 2017 serían apropiadas y óptimas</p> <p><b>H3:</b> Existiría una relación directa y significativa entre el aprendizaje y el servicio otorgado por los estudiantes de estomatología del séptimo ciclo en la clínica estomatológica de la UPAGU, Cajamarca, 2017</p>		<p>servicio que comprende trato personal, eficacia, información, accesibilidad y oportunidad, seguridad y privacidad, instalaciones y atención en general.</p>	
--	--	--	--	--	--	--	--

**ANEXO 2:**



**VICERRECTORADO ACADÉMICO  
ESCUELA DE POSGRADO**

**Filial Cajamarca**

Favor de dar respuesta a las preguntas del cuestionario;  
**RELACIÓN ENTRE EL APRENDIZAJE DE ESTOMATOLOGÍA Y LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN LA CLÍNICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UPAGU, 2017**  
Menciono que las respuestas a los reactivos son de carácter anónimo.

**Aprendizaje de Estomatología**

ITEM	Evaluación comportamiento general del estudiante	Mucho	Bastante	Regular	Poco	Nada
Pre_1	¿Es puntual el estudiante y tiene el material odontológico preparado antes de atender al paciente?					
Pre_2	¿Cumple el estudiante con las normas de vestuario, cabello y joyas exigidas? Gafas protección adecuada, guantes y mascarilla.					
Pre_3	¿La historia clínica está correctamente llenada antes de comenzar el tratamiento?					
Pre_4	¿Está el consentimiento informado por el profesor encargado y el padre o apoderado?					
Pre_5	¿Sabe identificar inquietudes, expectativas y el motivo de consulta del paciente?					
Pre_6	¿El estudiante se comunica con el padre/madre/tutor/a del paciente de manera eficaz, cordial y adecuada?					
Pre_7	¿El estudiante obedece las instrucciones y pautas por parte del profesor encargado?					

	<b>Evaluación de la capacidad diagnóstica por parte del estudiante sobre los pacientes</b>	<b>Mucho</b>	<b>Bastante</b>	<b>Regular</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
Pre_8	¿El estudiante toma los registros diagnósticos adecuados en cada caso?					
Pre_9	¿El estudiante realiza las pruebas radiológicas adecuadas y sabe interpretar las mismas?					
Pre_10	¿El estudiante sabe detectar cualquier urgencia odontológica en el paciente?					
Pre_11	¿El estudiante sabe cómo identificar la presencia de hábitos bucales nocivos?					
Pre_12	¿El estudiante puede diagnosticar una enfermedad en dentición mixta y valorar la necesidad de tratamiento estomatológico respectivo?					
	<b>Evaluación de la capacidad de realizar un adecuado tratamiento por parte del estudiante a todos los pacientes</b>	<b>Mucho</b>	<b>Bastante</b>	<b>Regular</b>	<b>Poco</b>	<b>Nada</b>
Pre_13	¿El estudiante es capaz de tratar cualquier patología pulpar?					
Pre_14	¿El estudiante es capaz de prescribir adecuadamente los fármacos pertinentes a cada paciente?					
Pre_15	¿El estudiante sabe aplicar las técnicas de anestesia loco-regional adecuadamente a todo tipo de pacientes?					
Pre_16	¿Sabe el estudiante preparar y aislar el campo operatorio rápida y eficazmente?					
Pre_17	¿Sabe el estudiante tratar cualquier urgencia odontológica?					
Pre_18	¿El estudiante conoce como tratar los traumatismos dentoalveolares?					
Pre_19	¿El estudiante sabe cómo realizar procedimientos quirúrgicos sencillos?					
Pre_20	¿El estudiante puede tratar de manera eficaz cualquier infección odontológica aguda?					

## Percepción del servicio en la clínica estomatológica

ITEM	Trato personal	Muy satisfecho	Satisfecho	Indiferente	Insatisfecho	Muy insatisfecho
Pre_21	¿Cómo se siente con la atención brindada de parte del servicio de recepción?					
Pre_22	¿Cómo se siente con la asesoría del docente que brinda al estudiante que lo atendió?					
Pre_23	¿Cómo se siente con el trato personal que ha recibido de parte del estudiante de odontología que lo viene atendiendo?					
	<b>Eficacia</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Muy insatisfecho</b>
Pre_24	¿Se siente satisfecho con la puntualidad y la atención?					
Pre_25	¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de duración de la consulta recibida?					
Pre_26	¿Se siente satisfecho con el servicio recibido?					
	<b>Información</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Muy insatisfecho</b>
Pre_27	¿Se siente satisfecho con la explicación del diagnóstico y tratamiento recibido?					
Pre_28	¿Se siente satisfecho con las instrucciones recibidas después de la atención?					
Pre_29	¿Se siente satisfecho con la Información de prevención?					
	<b>Accesibilidad y oportunidad</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Muy insatisfecho</b>
Pre_30	¿Cómo se siente con respecto al horario de atención?					
Pre_31	¿Se siente satisfecho respecto al tiempo de espera para la atención?					
Pre_32	¿Se siente satisfecho por la zona o ubicación y acceso a la Clínica?					

	<b>Seguridad y privacidad</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Muy insatisfecho</b>
Pre_33	¿Cómo se siente con respecto a la confianza en la atención recibida?					
Pre_34	¿Se siente satisfecho con la uniformidad en la atención?					
Pre_35	¿Se siente satisfecho con la seguridad interior y exterior a las instalaciones?					

	<b>Instalaciones, equipos y materiales</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Muy insatisfecho</b>
Pre_36	¿Se siente satisfecho con las instalaciones de la clínica?					
Pre_37	¿La clínica dispone de agua segura, disposición apropiada de los servicios higiénicos y distribución adecuada de recipientes para el recojo de basura?					
Pre_38	¿Se siente satisfecho con la desinfección y esterilización de los equipos y materiales?					
	<b>Atención general</b>	<b>Muy satisfecho</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Muy insatisfecho</b>
Pre_39	En términos generales, ¿Cómo se siente con la atención recibida y los servicios prestados?					
Pre_40	¿Está usted satisfecho con las acciones dirigidas con respecto a medidas curativas?					

# ANEXO 3



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO INVESTIGACIÓN**

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS PERSONALES:**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES:.... Bernaola Medina, Gilberto Jeisson.....
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Maestro en Educación con mención en docencia Universitaria y Gestión Educativa.
- 1.3. INSTITUCION QUE LABORA: ... UPAGU.  
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN "RELACIÓN ENTRE EL APRENDIZAJE DE ESTOMATOLOGÍA Y LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN LA CLINICA ESTOMATOLOGICA DE LA UPAGU, 2017"
- 1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO:....Adaptado por- Bernaola Medina, Gilberto Jeisson .....
- 1.5. MAESTRIA/DOCTORADO:....Maestro en Educación.....
- 1.6. MENCIÓN:....Docencia Universitaria y Gestión Educativa.....
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:....Cuestionario para medir la relación entre el aprendizaje y la percepción del servicio en la clínica Estomatológica de la UPAU, 2017
- 1.8. CRITERIOS DE APLICACIÓN:  
a) De 01 a 09: (No válido, reformula)  
b) De 10 a 12: (No válido, modificar)  
c) De 12 a 15: (válido, mejorar)  
d) De 15 a 18: (válido, precisar)  
e) De 18 a 20: (válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-12)	(12-15)	(15-18)	(18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables					✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					✓
4. Organización	Existe una organización y lógica				✓	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					✓
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					✓
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores					✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio				✓	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
<b>Sub Total</b>					8	40
<b>Total</b>						48

VALORACION CUANTITATIVA (total x 0.4) ..... 19,2

VALORACION CUANTITATIVA ..... VALIDO APLICAR

VALORACION DE APLICABILIDAD Lugar y fecha: Colamarca, 30 Abril 2017

MG. JORGE PONCE GONZALEZ  
 Firma y Postfirma del Experto  
 DNI: 17931143



**ESCUELA DE POSGRADO**  
**FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO INVESTIGACIÓN**

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS PERSONALES:**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES:.... Bernaola Medina, Gilberto Jeisson.....
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Maestro en Educación con mención en docencia Universitaria y Gestión Educativa.
- 1.3. INSTITUCION QUE LABORA: ... UPAGU.  
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN "RELACIÓN ENTRE EL APRENDIZAJE DE ESTOMATOLOGÍA Y LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN LA CLINICA ESTOMATOLOGICA DE LA UPAGU, 2017"
- 1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO:....Adaptado por- Bernaola Medina, Gilberto Jeisson .....
- 1.5. MAESTRIA/DOCTORADO:....Maestro en Educación.....
- 1.6. MENCIÓN:....Docencia Universitaria y Gestión Educativa.....
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:....Cuestionario para medir la relación entre el aprendizaje y la percepción del servicio en la clínica Estomatológica de la UPAU, 2017
- 1.8. CRITERIOS DE APLICACIÓN:
  - a) De 01 a 09: (No válido, reformular)
  - b) De 10 a 12: (No válido, modificar)
  - c) De 12 a 15: (válido, mejorar)
  - d) De 15 a 18: (válido, precisar)
  - e) De 18 a 20: (válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente (01-09)	Regular (10-12)	Bueno (12-15)	Muy Bueno (15-18)	Excelente (18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables					✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					✓
4. Organización	Existe una organización y lógica					✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					✓
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					✓
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores					✓
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					✓
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
<b>Sub Total</b>					4	45
<b>Total</b>						49

VALORACION CUANTITATIVA (total x 0.4) ..... 19.6 .....  
 VALORACION CUANTITATIVA ..... no válido aplicar .....  
 VALORACION DE APLICABILIDAD Lugar y fecha: Cajamarca 29/04/2017 .....

Dr. Miguel Ángel Macdey Hernández  
 Firma y Postfirma del Experto  
 DNI: 17435544 .....

**ESCUELA DE POSGRADO  
FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO INVESTIGACIÓN**

**JUICIO DE EXPERTOS**

**I. DATOS PERSONALES:**

- 1.1. APELLIDOS Y NOMBRES:.... Bernaola Medina, Gilberto Jeisson.....
- 1.2. GRADO ACADÉMICO: Maestro en Educación con mención en docencia Universitaria y Gestión Educativa.
- 1.3. INSTITUCION QUE LABORA: ... UPAGU.  
TITULO DE LA INVESTIGACIÓN "RELACIÓN ENTRE EL APRENDIZAJE DE ESTOMATOLOGÍA Y LA PERCEPCIÓN DEL SERVICIO EN LA CLINICA ESTOMATOLÓGICA DE LA UPAGU, 2017"
- 1.4. AUTOR DEL INSTRUMENTO:....Adaptado por- Bernaola Medina, Gilberto Jeisson .....
- 1.5. MAESTRIA/DOCTORADO:....Maestro en Educación.....
- 1.6. MENCIÓN:....Docencia Universitaria y Gestión Educativa.....
- 1.7. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:....Cuestionario para medir la relación entre el aprendizaje y la percepción del servicio en la clínica Estomatológica de la UPAGU, 2017
- 1.8. CRITERIOS DE APLICACIÓN:  
a) De 01 a 09: (No válido, reformular)  
b) De 10 a 12: (No válido, modificar)  
c) De 12 a 15: (válido, mejorar)  
d) De 15 a 18: (válido, precisar)  
e) De 18 a 20: (válido, aplicar)

**II. ASPECTOS A EVALUAR:**

INDICADORES DE EVALUACION DEL INSTRUMENTO	CRITERIOS CUALITATIVOS CUANTITATIVOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-12)	(12-15)	(15-18)	(18-20)
		01	02	03	04	05
1. Claridad	Esta formulado con lenguaje apropiado					✓
2. Objetividad	Esta expresado con conductas observables					✓
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					✓
4. Organización	Existe una organización y lógica					✓
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad					✓
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los aspectos de estudio					✓
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				✓	
8. Coherencia	Entre las variables, dimensiones e indicadores				✓	
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del estudio					✓
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías					✓
<b>Sub Total</b>					0	40
<b>Total</b>						

VALORACION CUANTITATIVA (total x 0.4) ..... 19.2  
 VALORACION CUANTITATIVA ..... VÁLIDO APLICAR  
 VALORACION DE APLICABILIDAD Lugar y fecha: 29/10/2017 Cajamarca

MCS. MC. ENZO ALDO BRAVO BURGOS  
 Firma y Postfirma del Experto  
 DNI: 17834976



ANEXO 4

