

Universidad Católica de Santa María

Facultad de Odontología

Escuela Profesional de Odontología



**“INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS
ALUMNOS DE 4to AÑO DE ODONTOLOGIA EN LA CALIDAD DE ATENCION
DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM DE AREQUIPA DEL AÑO
2018”**

Tesis presentada por la Bachiller:

Corrales Valencia, Cinthia

Para optar el Título Profesional de:

Cirujana Dentista

Asesora:

Dra. Valdivia Pinto, Patricia

AREQUIPA - PERU

2019

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

CD CLAUDIA BARREDA SALINAS

BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 010

Vista la solicitud que presenta don(ña **CORRALES VALENCIA CINTHIA** sobre el dictamen de la Tesis titulada **"INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INERPERSONALES DE LOS ALUMNOS DE 4TO AÑO DE ODONTOLOGIA EN LA CALIDAD DE ATENCION DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM DE AREQUIPA DEL AÑO 2018"** y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra el JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

MGTER LUIS ARENAS VELEZ
CD PAUL BERNAL RIQUELME
CD CLAUDIA BARREDA SALINAS

Arequipa, 12 DE MARZO del 2019

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA

DR. HERBERT GALLEGOS VARGAS
Decano de la Facultad de Odontología

INFORME

Después de evaluar el dictamen correspondiente se dio la modificación de revisar el orden de los objetivos e integrar la numeración de los puntos de la tesis, el orden del marco teórico, e igualmente las referencias bibliográficas deben estar según Vancouver y el formato del trabajo científico, luego de realizar las observaciones se da paso para la sustentación del borrador de tesis

Arequipa, 2018 24/03/19

GESCOFORMAS S.A.C R.U.C. 20454158893 TELEFONO: 054 - 228269 / TELEFAX: 054 - 282829 - AREQUIPA

(5154) 251210

(5154) 252542

ucsm@ucsm.edu.pe

http://www.ucsm.edu.pe

0024392

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

MGTER LUIS ARENAS VELEZ

BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 010

Vista la solicitud que presenta don (ña **CORRALES VALENCIA CINTHIA** sobre el dictamen de la Tesis titulada **"INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INERPERSONALES DE LOS ALUMNOS DE 4TO AÑO DE ODONTOLOGIA EN LA CALIDAD DE ATENCION DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM DE AREQUIPA DEL AÑO 2018 "** y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra el JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

MGTER LUIS ARENAS VELEZ
CD PAUL BERNAL RIQUELME
CD CLAUDIA BARREDA SALINAS

Arequipa, 12 DE MARZO del 2019

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARÍA

Herbert Callegos Vargas
DR. HERBERT CALLEGOS VARGAS
Decano de la Facultad de Odontología

INFORME

Habiendo realizado las comisiones y/o modificaciones propuestas al "Borrador de Tesis", este Trabajo de Investigación tiene mi opinión favorable para su posterior defensa sustentativa

ATTE

Luis M. Arenas Velez
Luis M. Arenas Velez

Arequipa, 2018/04/04

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARIA
URB. SAN JOSE S/N - UMACOLLO

CD PAUL BERNAL RIQUELME

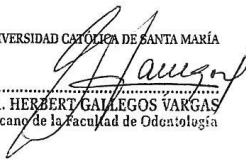
BOLETA DE DICTAMEN DE BORRADOR DE TESIS Nro 010

Vista la solicitud que presenta don (ña **CORRALES VALENCIA CINTHIA** sobre el dictamen de la Tesis titulada **"INFLUENCIA DE LAS RELACIONES INERPERSONALES DE LOS ALUMNOS DE 4TO AÑO DE ODONTOLOGIA EN LA CALIDAD DE ATENCION DE LA CLINICA ODONTOLOGICA DE LA UCSM DE AREQUIPA DEL AÑO 2018"** y en concordancia con la Ley Universitaria 30220, y el Art. 13 del Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Odontología, se nombra el JURADO DICTAMINADOR para que en el lapso de ocho a diez días, se sirvan evaluar el dictamen correspondiente

MGTER LUIS ARENAS VELEZ
CD PAUL BERNAL RIQUELME
CD CLAUDIA BARREDA SALINAS

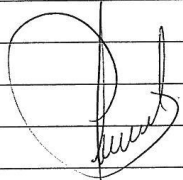
Arequipa, 12 DE MARZO del 2019

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTA MARÍA


DR. HERBERT GALLEGOS VARGAS
Decano de la Facultad de Odontología

INFORME

Señor Jefe:
Habiendo la alumna realizado las modificaciones planteadas y estando de acuerdo con las mismas, es que autorizo prosiga el trámite para la sustentación



Arequipa, 2018 abril 12



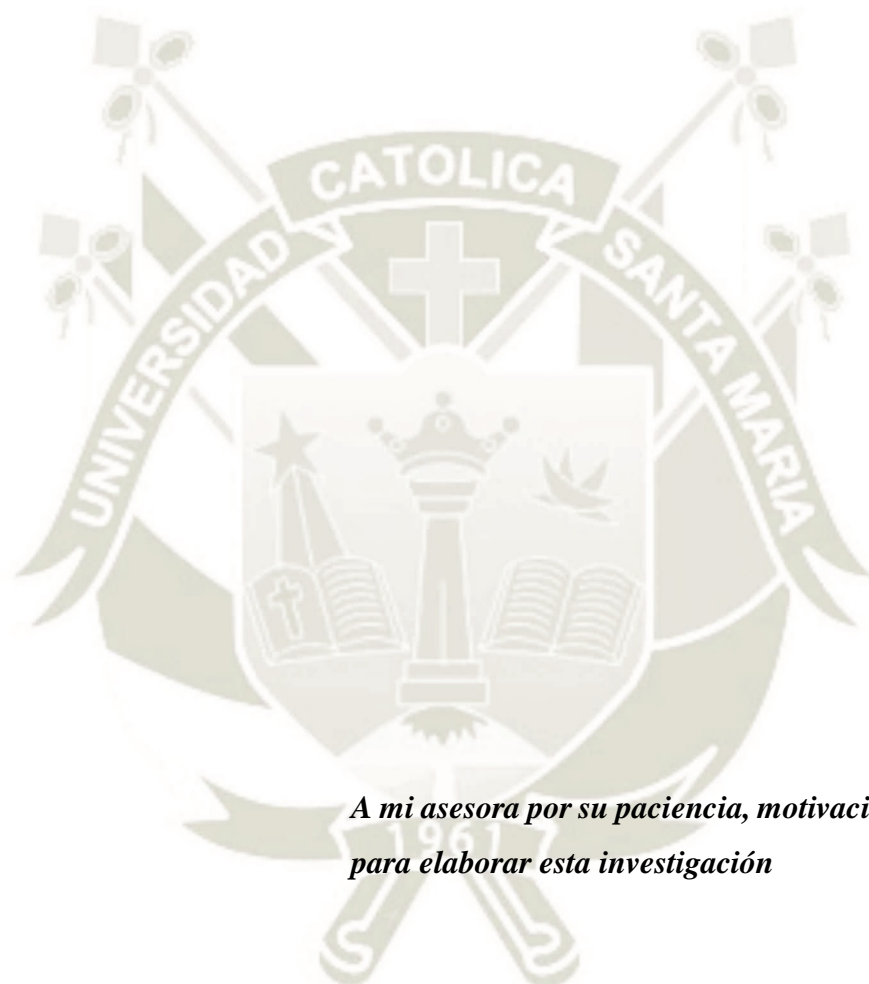
Vive cada momento. El pasado es intocable y el futuro una incógnita, Lo que convierte a este particular instante en tu pertenencia más valiosa. Algo realmente tuyo, solo tuyo. Lo que hagas con este tiempo dará significado al ayer y marcará el mañana. Conseguirá hacerte feliz o arrepentirte y sus consecuencias definirán quién eres, de modo que no existe lo correcto o lo incorrecto. No hay modo alguno de tomar la decisión acertada. Tal vez solo seguir el impulso del corazón por cruel que sea y vivirlo de todas y cada una de las maneras que puedas hacerlo.

JUECES.



A dios que me mantiene viva y con ganas de seguir adelante.

A mis padres por su por sus sabios consejos, por su lucha constante y por haberme comprendido en todo momento.



*A mi asesora por su paciencia, motivación y sugerencias
para elaborar esta investigación*

*A los doctores catedráticos por su enseñanza, motivación
y todo su apoyo en estos años de clínica.*

INTRODUCCION

El tema de las relaciones interpersonales ocupa un lugar significativo en los procesos psicosociales, ya que trata de la forma en como las personas establecen relaciones con otras, de manera real, imaginada o anticipada dentro de su contexto social.

A través de las relaciones interpersonales el individuo aprende a responder conforme los demás responden: así, la idea de la persona totalmente independiente de otras resulta una ficción. A este respecto, George mead (1934) considera que “la unidad de la existencia personal no es el individuo, sino dos personas en relación personal”. Este acontecimiento nos refleja la importancia de este tema y lo valioso que resulta tenerlo presente en nuestra vida social; de hecho, este proceso de relaciones interpersonales esta tratado en diferentes teorías y modelos como tema importante en el quehacer profesional (1).

Los estudios que se han realizado acerca de la calidad de atención se han convertido en una herramienta que tiene mucho valor ya que nos permite evaluar correctamente la percepción del usuario externo.

En la actualidad, todas las empresas crean diferentes estrategias para que puedan conseguir un mayor conocimiento de la demanda de sus clientes, así como el índice de satisfacción que estos nos dan a conocer. Realizar evaluaciones periódicas y metodológicas es muy importante ya que observaremos la satisfacción que el usuario va a presentar.

RESUMEN

Las relaciones interpersonales son la forma en que las personas se relacionan en las diferentes situaciones a lo largo de su vida. En el ambiente laboral del estudiante de odontología estas deben ser orientadas hacia una adecuada y asertiva relación interpersonal para el desarrollo interpersonal y profesional lo que mejorara el desenvolvimiento de las labores diarias.

El objetivo de esta investigación fue determinar la influencia de las relaciones interpersonales de los alumnos de 4to año de odontología en la calidad de la clínica odontológica de la UCSM de Arequipa del año 2018; el tipo es de estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y de corte transversal, la población estuvo conformada por estudiantes de 4to año de odontología de la UCSM y sus respectivos pacientes, para la selección se utilizó el muestreo aleatorio simple, quedando constituida por 50 alumnos y sus 50 pacientes. Para la recolección se aplicó la técnica de encuesta con la escala de Likert teniendo como instrumento un cuestionario.

Los resultados fueron: Existe un porcentaje significativo de los alumnos del 4to año de la facultad de odontología (72 %) que tienen relaciones interpersonales eficiente, la cual está relacionado a la comunicación, solución de problemas, colaboración, y asertividad. En relación a la calidad de atención percibida por los pacientes es regular (52%) es decir que los alumnos del 4to año de odontología cuentan con adecuadas habilidades y actitudes que ponen en práctica con sus pacientes. Y existe relación entre las variables relaciones interpersonales y calidad de atención por lo tanto se acepta la hipótesis de estudio; ya que a mejores relaciones interpersonales de los alumnos mayor es la calidad de atención.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, Calidad de atención.

ABSTRACT

Interpersonal relationships are the way people relate to different situations throughout their lives. In the work environment of the dentistry student, these should be oriented towards an adequate and assertive interpersonal relationship for interpersonal and professional development, which will improve the performance of daily tasks.

The objective of this research was to determine the influence of the interpersonal relationships of the 4th year dentistry students on the quality of the dental clinic of the UCSM of Arequipa in 2018; the type of quantitative study, the descriptive type and the cross section, the population was conformed by the students of the 4th year of the dentistry of the UCSM and its members, for the selection of the same subject, the simple principle, being constituted by 50 students and its 50 patients. For the collection, the survey technique with Likert escalation is applied, having as a tool a questionnaire.

The results were: There is a significant percentage of students in the 4th year of dental school (72%) who have efficient interpersonal relationships, which is related to communication, problem solving, collaboration, and assertiveness. The relation with the quality of the attention is translated in the patients is regular (52%) that is to say that the students of the 4th. And there is a relationship between the variables interpersonal relationships and the quality of attention therefore the study hypothesis is accepted; since the better interpersonal relationships of the students, the higher the quality of attention.

Key words: Interpersonal relationships, Quality of attention.