

RELACIONES INTERPERSONALES ODONTÓLOGO-PACIENTE EN LA CONSULTA ODONTOLÓGICA DESDE UNA PERSPECTIVA PROFESIONAL

INTERPERSONAL DENTIST-PATIENT RELATIONSHIPS IN THE DENTAL OFFICE FROM A PROFESSIONAL PERSPECTIVE

Kevin José Poclin Quispe¹
Franz Tito Coronel Zubiarte²

RESUMEN

Objetivo: Determinar el nivel de percepción de la relación interpersonal cirujano dentista – pacientes en la región Amazonas 2020.

Materiales y Métodos: El estudio fue descriptivo, prospectivo de corte transversal, con un enfoque cuantitativo. Se evaluó a 75 cirujanos dentistas.

Resultados: En la presente investigación, se apreció que las relaciones interpersonales de los cirujanos dentistas con sus pacientes fueron buenas, con un 89.3%; y de acuerdo a las dimensiones, se obtuvo que el nivel de comunicación presento un 90.1%, seguido del trato con 89.4 y la actitud 88.5% todos con un buen nivel.

Conclusión: El nivel de percepción fue buena respecto a la relación interpersonal de los cirujanos dentistas con sus pacientes de la Región Amazonas 2020.

Palabras clave: Relaciones interpersonales, comunicación, actitud, percepción (Fuente: DeCS)

ABSTRACT

Objective: To determine the level of perception of dental surgeons of the interpersonal relationship with their patients in the Amazon region during 2020.

Materials and Methods: The study was descriptive, prospective, cross-sectional, with a quantitative approach. 75 dental surgeons were evaluated.

Results: In the present investigation it was appreciated that interpersonal relationships were good with 89.3% in terms of dental surgeons with their patients, and according to the dimensions, it was obtained that the level of communication and the quality of the treatment was good, both with 97.3%, while the attitude was also good with 93.3%.

¹ Cirujano dentista, egresado de la Maestría en Gerencia y Gestión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: kpoclin@gmail.com, registro ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-8074-5875>

¹ Cirujano dentista, docente adscrito a la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: franztito07@hotmail.com, registro ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0003-4747-947X>

Conclusion: The level of perception was good regarding interpersonal relationships in dentists from the Amazon region with respect to their patients.

Keywords: *Interpersonal relationship, communication, attitude, perception.* (Source: DeCS)

INTRODUCCIÓN

La relación interpersonal implica toda conexión que pueda darse entre personas, ya sea un vínculo familiar, amical, sentimental o laboral; sin la necesidad de que implique un vínculo de confianza o de intimidad, porque forman parte de nuestra vida. Esta conexión social es importante para la persona, ya que, sin ella no sobreviviría, esto debido a que el ser humano está en una evolución constante porque tiene el instinto de aprender, experimentar, conocer y llegar a obtener su bienestar.

Las relaciones interpersonales en el ámbito laboral de cualquier profesión parecerían sencillo y fácil de abarcar, por lo que los profesionales no le dan la importancia necesaria en estos tiempos donde la atención al usuario o paciente ya sea en una empresa, clínica, supermercado es vital para poder satisfacer las necesidades (1). Pacheco y Huarsaya, destacan en su investigación que los valores interpersonales y las habilidades sociales de los odontólogos en formación son vitales en el momento de la atención al paciente en el cual realizan actividades donde influye la relación interpersonal (3).

Ubilla en su investigación manifiesta que la relación entre odontólogo-paciente se ve fortalecida por la comunicación (11), y este a su vez crea una alianza de confianza ya que es un binomio de relaciones complejas (11). Neumann y cols. en su trabajo realizado indica que la comunicación y el trato es parte importante en la consulta odontológica para brindar tranquilidad, confianza y seguridad en el usuario o paciente (2). Por su parte Mastrapa y Gibert en su investigación que realizaron sobre la relación del personal salud – paciente desde la perspectiva de las teorías de las relaciones interpersonales, concluyeron que la comunicación es un factor importante para poder brindar un protocolo de cuidado personalizado y mejora la actividad del profesional de salud (23). Así mismo Álvarez indica que la comunicación debe estar presente en todas las atenciones que acude

¹ Cirujano dentista, egresado de la Maestría en Gerencia y Gestión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: kpoclin@gmail.com, registro ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-8074-5875>

¹ Cirujano dentista, docente adscrito a la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: franztito07@hotmail.com, registro ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0003-4747-947X>

el paciente para ser tratado, para así poder llegar a una satisfacción de ambas partes (4). Esto llevó a la conclusión que para que un paciente pueda dar su consentimiento tiene que haber una comunicación clara en todo momento (5).

Yoshida y cols. en su estudio realizado participaron 64 cirujanos dentistas en formación en las cuales algunos simulaban ser pacientes, donde evaluaban la comunicación a través de la escala de Jefferson y estas entrevistas realizadas fueron grabadas, indicaron que los odontólogos en formación no llegaban a satisfacer las necesidades de los pacientes a través de las entrevistas (6).

Las relaciones interpersonales en el área de ciencias de la salud son estudiadas con frecuencia para conocer como el profesional entabla una relación con el paciente y normalmente este es quien evalúa directamente el desenvolvimiento y conducta del profesional, así mismo los jefes de área también se encargan de evaluar, sin embargo lo que se pretende en esta investigación es saber la perspectiva que tiene los cirujanos dentistas sobre ellos mismos acerca de las relaciones interpersonales en la consulta dental sobre sus pacientes, siendo así una investigación novedosa y relevante en la comunidad odontológica, el cual dará pie a futuras investigaciones en otras regiones del país.

MATERIAL Y MÉTODOS

Esta investigación fue de tipo descriptivo simple, el estudio fue transversal –prospectivo, debido a que la recolección de datos fue en un solo momentos y los datos fueron obtenidos por una fuente primaria, según el diseño de investigación fue no experimental (7,18). La población de estudio estuvo constituida por 75 cirujanos dentistas que se desempeñan en la región Amazonas, el cual cumplieron con los requisitos de selección. Los participantes de la población de estudio respondieron el cuestionario previo a su aceptación en el consentimiento informado. La recolección de datos se realizó a través del cuestionario que contiene 3 dimensiones con 18 ítems con escala de Likert. La validación de contenidos del instrumento se efectuó por el criterio de juicio se expertos,

¹ Cirujano dentista, egresado de la Maestría en Gerencia y Gestión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: kpoclin@gmail.com, registro ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-8074-5875>

¹ Cirujano dentista, docente adscrito a la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: franztito07@hotmail.com, registro ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0003-4747-947X>

obteniendo el índice de V de Aiken= 0.9 (8); y, la confiabilidad se estimó mediante el Alfa de Cronbach, cuyo resultado es $\alpha = 0,75$ (9). Los datos obtenidos fueron procesados para el análisis estadístico a través del software estadístico SPSS versión 25, el análisis estadístico se hizo mediante la distribución de frecuencia simple.

RESULTADOS

En la tabla 01, se muestra al grupo estudiado que fueron 75 cirujanos dentistas de la región de Amazonas, que nos indican la percepción sobre las relaciones interpersonales.

Tabla 01: Percepción de los Cirujanos Dentistas de la relación interpersonal con sus pacientes, Región Amazonas – 2020.

Percepción de la relación interpersonal	Fi	%
Buena	67	89.3
Regular	8	10.7
Mala	0	0.0
Total	75	100

Fuente: Elaboración propia

Tomando en cuenta lo que dice Bernson, donde hace referencia sobre la comunicación y el trato que se le brinda al paciente es fundamental para poder lograr la confianza de ellos en el momento de la consulta (19). La tabla 02, indica que dimensión fue la más predominante en el momento de la atención del cirujano dentista con el paciente.

¹ Cirujano dentista, egresado de la Maestría en Gerencia y Gestión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: kpoclin@gmail.com, registro ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-8074-5875>

¹ Cirujano dentista, docente adscrito a la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: franztito07@hotmail.com, registro ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0003-4747-947X>

Tabla 02: Percepción de los Cirujanos Dentistas del nivel de comunicación, actitud y trato de la relación interpersonal con sus pacientes, Región Amazonas 2020.

Nivel de percepción	Comunicación	Actitud	Trato
Buena	90.1	88.5	89.4
Regular	9.9	11.5	10.6
Mala	0.0	0.0	0.0
Total	100	100	100

Fuente: Elaboración propia

DISCUSIÓN

En relación a los resultados, posiblemente se puede hacer algún reajuste en la dimensión de actitud para lograr un alto valor como en las otras dimensiones evaluadas como la comunicación y trato.

Los resultados del estudio concuerdan con lo que informa Corrales, donde indica que los alumnos de la clínica estomatológica de la UCSM tienen una eficiente relación interpersonal relacionado con la comunicación, empatía y solución de problemas (13). Watanabe y cols. (10), indica que la comunicación odontólogo-paciente es factor importante al momento de responder las emociones del paciente, en el cual indica que los alumnos que presentaban una mejor predisposición eran los que obtenían buenos puntajes en la evaluación comunicativa, este estudio fue realizado con odontólogos en formación donde también simularon ser pacientes, concuerda con nuestra investigación, pero con un detalle que no se evaluó como la predisposición del profesional tratante.

Mallqui (12), en su estudio realizado sobre la actitud del cirujano dentista frente a pacientes portadores de VIH indica que tuvieron una actitud favorable al paciente, los

¹ Cirujano dentista, egresado de la Maestría en Gerencia y Gestión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: kpoclin@gmail.com, registro ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-8074-5875>

¹ Cirujano dentista, docente adscrito a la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: franztito07@hotmail.com, registro ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0003-4747-947X>

mismos cirujanos se hicieron la autoevaluación llenando un cuestionario según la escala, teniendo semejanza en nuestro estudio en el cual también la actitud de los cirujanos dentista en el consultorio fue buena con los pacientes.

Reyes y cols (20), Casique (21) y Valero (22) realizaron sus investigaciones para medir el nivel de satisfacción de los usuarios frente a la atención y al trato que le brindaban los odontólogos en la consulta dental, en sus resultados se evidenció que obtuvieron buen nivel de trato por parte de los odontólogos en la atención odontológica, eso según desde la perspectiva del paciente, se asemeja en el resultado a nuestro estudio donde se obtuvo un buen nivel de trato a los pacientes.

En un estudio realizado por Anaya y cols (16), Tumi (17) indican que la comunicación y el trato son fundamentales para generar un lazo amical y darle la confianza al paciente para poder satisfacer sus necesidades, en estos estudios los resultados que se obtuvo fueron de un buen nivel. Presentando similitudes con nuestros resultados obtenidos en nuestra investigación donde el nivel de comunicación y trato presentan un 97.3 %.

Existen otros estudios como el Henríquez (15) indicando una percepción negativa por parte de los pacientes hacia los odontólogos en la consulta dental, en contraste con nuestro estudio donde la percepción fue buena desde una mirada profesional.

Esta investigación tiene una implicancia psicosocial positiva, porque evidencia la importancia de la relación interpersonal que debe tener el profesional con el paciente, esta investigación invita a que se pueda realizar estudios desde una perspectiva profesional en otros ámbitos del área de la salud y en la formación de los futuros profesionales.

Uno de los factores limitantes fue la presencia de la pandemia por la Covid 19 y las medidas que el gobierno implantó para contrarrestar la pandemia, esto afectó al momento de la recolección de datos porque se hizo de manera virtual, y otro punto fue la negativa de algunos profesionales en participar de la investigación.

¹ Cirujano dentista, egresado de la Maestría en Gerencia y Gestión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: kpoclin@gmail.com, registro ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-8074-5875>

¹ Cirujano dentista, docente adscrito a la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: franztito07@hotmail.com, registro ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0003-4747-947X>

CONCLUSIÓN

Se concluye en nuestra investigación que las relaciones interpersonales desde la percepción de los cirujanos dentistas de la Región Amazonas fue buena, esto se pudo constatar a través de los buenos niveles comunicativos, actitudinal y el trato que presentaron en la consulta dental hacia sus pacientes.

AGRADECIMIENTOS

A las autoridades del Colegio odontológico del Perú Región Amazonas, que permitieron la realización y recolección de datos y a los cirujanos dentistas por su colaboración.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Martínez RA. Las relaciones interpersonales en la empresa. reuca [Internet]. 28 de abril de 2017 [citado 18 de febrero de 2022];(3):37-8. Disponible en: <https://www.camjol.info/index.php/reuca/article/view/5999>
2. Neumann M, Edelhäuser F, Tauschel D, et al. Empathy decline and its reasons: a systematic review of studies with medical students and residents. *Academic Medicine: Journal of the Association of American Medical Colleges*. 2011; 86(8): 996–1009. <https://doi.org/10.1097/ACM.0b013e318221e615>
3. Pacheco S, y Huarsaya S. Habilidades Sociales y Valores Interpersonales de los Estudiantes de la Clínica Odontológica. *Rev. Evid. Odontol. Clinic*. 2019; 3(2): 51-57. <http://repositorio.uancv.edu.pe/handle/UANCV/2511>.
4. Álvarez C. La relación entre el odontólogo y los distintos tipos de pacientes. *Gaceta Dental*. 2012; 3(2): 35-45. Recuperado de: <https://gacetadental.com/2012/01/la-relacion-entre-el-odontologo-y-los-distintos-tipos-de-pacientes-24897/>

¹ Cirujano dentista, egresado de la Maestría en Gerencia y Gestión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: kpoclin@gmail.com, registro ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-8074-5875>

¹ Cirujano dentista, docente adscrito a la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: franztito07@hotmail.com, registro ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0003-4747-947X>

5. Maluf F, Santos N y Garrafa V. La Bioética en la relación profesional – paciente en odontología. Acta odontológica. 2014; 52(2): 30-34. Recuperado de: <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2014/2/art-10/>.
6. Yoshida T, Watanabe S, Kono T, et al. What impact does postgraduate clinical training have on empathy among Japanese trainee dentists? . BMC medical education. 2021; 21(1): 1-9. <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02481-y>
7. Supo J. Metodología de la Investigación científica. 3ra ed. Arequipa: Bioestadístico; 2014. p.250
8. Juárez L. y Tobón S. Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. Revista Espacios. 2018; 39(53): 23-24. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.html>
9. Carvajal A, Centeno C, Watson R, Martínez M, y Sanz, Á. (2011). ¿Cómo validar un instrumento de medida de la salud?. Anales del Sistema Sanitario de Navarra. 2011; 34(1): 63-72. Recuperado en 08 de diciembre de 2021, de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272011000100007&lng=es&tlng=es.
10. Watanabe S, Yoshida T, Kono T, et al. (2018). Relationship of trainee dentists' self-reported empathy and communication behaviors with simulated patients' assessment in medical interviews. *PloSone*.2018; 13(12):1-13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.020397>.
11. Ubilla A. La comunicación entre el Odontólogo y el paciente: ¿sencilla o compleja?. Especialidades Odontológicas VG.2018; 4(2): 1-6. <https://doi.org/10.53591/eoug.v1i2.18>.
12. Mallqui, N. Actitud del Cirujano Dentista en el manejo del paciente portador de VIH/SIDA en el distrito de Chaclacayo-2018. [Tesis para optar Título de Cirujano Dentista]. Lima, Perú: Universidad Norbert Wiener; 2019. 88 p. Recuperado de

¹ Cirujano dentista, egresado de la Maestría en Gerencia y Gestión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: kpoclin@gmail.com, registro ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-8074-5875>

¹ Cirujano dentista, docente adscrito a la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: franztito07@hotmail.com, registro ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0003-4747-947X>

- <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3389/TESIS%20Mallqui%20Nancy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Corrales, C. (2019). Influencia de las relaciones interpersonales de los alumnos de cuarto año de odontología en la calidad de atención de la clínica odontológica de la UCSM de Arequipa del año 2018. [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista]. Arequipa, Perú: Universidad Católica de Santa María; 2019. 85 p. Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9048>
 14. Pineda J y Apolo J. Importancia de la relación odontólogo-paciente en la práctica clínica. Revista Conrado. 2017; 13(59): 142-150.
<https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/532/568>.
 15. Henríquez, R. & Cartes, R. Percepciones de la población respecto al cirujano dentista. *Odontoestomatología*. 2017; 18(27): 16-24.
<http://www.scielo.edu.uy/pdf/ode/v18n27/v18n27a03.pdf>
 16. Anaya M, Tirado L, y González F. Factores relacionados con la empatía en estudiantes de Enfermería de la Universidad de Cartagena. *Enfermería Clínica*. 2016; 26(5): 282-289.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2015000300003.
 17. Tumi S. Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019. [Tesis para obtener Título de Cirujano Dentista]. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano; 2020. 71 p. Recuperado de:
http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14307/Tumi_Tito_Samuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 18. Grimes DA and Schulz KF. An overview of clinical research: the lay of the land. *The lancet*. 2002; 359 (93): 57-61. DOI: 10.1016/S0140-6736(02)07283-5
 19. Bernson JM, Hallberg LR, Elfström ML. and Hakeberg M. Making dental care possible: a mutual affair': a grounded theory relating to adult patients with dental

¹ Cirujano dentista, egresado de la Maestría en Gerencia y Gestión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: kpoclin@gmail.com, registro ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-8074-5875>

¹ Cirujano dentista, docente adscrito a la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: franztito07@hotmail.com, registro ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0003-4747-947X>

- fear and regular dental treatment. *European Journal of Oral Sciences*. 2011; 119(5): 373–380. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0722.2011.00845.x>.
20. Reyes S, Paredes S, Legorreta J, Romero N, Flores M, y Andersson N. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México. *Rev. Cubana Estomatol.* 2015; 52(3):19-28.
Recuperado de <http://www.revestomatologia.sld.cu/index.php/est/article/view/434/189>.
21. Casique S. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en consultorios odontológicos de los Hospitales de Essalud y Ministerio de Salud del distrito de Trujillo, 2015. [Tesis de para optar el Título de Cirujano Dentista]. La Libertad, Perú: Universidad Privada Antenor Orrego; 2016. 49 p.
[REP_ESTO_SANDRA.CASIQUE_NIVEL.SATISFACCION.PACIENTES.AT_ENDIDOS.CONSULTORIOS.ODONTOLOGICOS.HOSPITALES.ESSALUD.MINISTERIO.SALUD.DISTRITO.TRUJILLO.2015.pdf \(upao.edu.pe\)](http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1/REP_ESTO_SANDRA.CASIQUE_NIVEL.SATISFACCION.PACIENTES.AT_ENDIDOS.CONSULTORIOS.ODONTOLOGICOS.HOSPITALES.ESSALUD.MINISTERIO.SALUD.DISTRITO.TRUJILLO.2015.pdf)
22. Valero C. Nivel de satisfacción en la atención odontológica en el centro de salud San Sebastián. [Tesis para optar el Título de Cirujano Dentista]. Cusco, Perú: Universidad Andina del Cusco; 2017. 83 p. [Cynthia_Tesis_bachiller_2017.PDF \(uandina.edu.pe\)](http://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1/Cynthia_Tesis_bachiller_2017.PDF)
23. Mastrapa Y, Gibert-Lamadrid M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. **Revista Cubana de Enfermería** [Internet]. 2016 [citado 8 Mar 2022]; 32 (4) Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/976>

CORRESPONDENCIA:

Franz Tito Coronel Zubiarte
franztito07@hotmail.com

¹ Cirujano dentista, egresado de la Maestría en Gerencia y Gestión de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: kpoclin@gmail.com, registro ORCID iD: <https://orcid.org/0000-0002-8074-5875>

¹ Cirujano dentista, docente adscrito a la Escuela Profesional de Estomatología de la Universidad Nacional Toribio Rodríguez de Mendoza de Amazonas. E-mail: franztito07@hotmail.com, registro ORCID iD: <http://orcid.org/0000-0003-4747-947X>