



**UNAP**



FACULTAD DE ODONTOLOGÍA  
ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA

TESIS

GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS DE LA  
CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO II y CLÍNICA INTEGRAL  
GERIÁTRICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE  
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA  
PERUANA - 2018

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
CIRUJANO DENTISTA

Presentado por:

GRAZIA MÁRQUEZ DEL AGUILA  
AMBAR DANAE VELA ROJAS

Asesor:

C.D. JAIRO RAFAEL VIDAURRE URRELO, Dr.Esp.

IQUITOS, PERÚ

2019

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS N° 19-CGT-UI-FO-UNAP-2019**

En Iquitos, en el auditorio de la Facultad de Odontología a los 30 días del mes de Setiembre del 2019, a horas 11.00 AM, se dio inicio a la sustentación pública de la Tesis titulada: "GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS DE LA CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO II Y CLÍNICA INTEGRAL GERIÁTRICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA -2018", aprobado con R.D. N° 247-2019-FO-UNAP. Presentado por los Bachilleres: **GRAZIA MARQUEZ DEL AGUILA Y AMBAR DANA E VELA ROJAS**, para optar el Título Profesional de Cirujano Dentista, que otorga la Universidad de acuerdo a Ley y Estatuto.

El Jurado calificador y dictaminador designado mediante R.D. 232- 2019—FO-UNAP, está integrado por:

- |                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| 1. Dr. Jorge Francisco Bardales Ríos | Presidente |
| 2. Dr. Alejandro Chávez Paredes      | Miembro    |
| 3. MC. Rafael Walter García Dávila   | Miembro    |





Luego de haber escuchado con atención y formulado las preguntas necesarias, las cuales fueron respondidas: SATISFACTORIAMENTE

El jurado después de las deliberaciones correspondientes, llegó a las siguientes conclusiones:

La Sustentación pública y la Tesis han sido: APROBADO con la calificación BUENA

Estando el Bachiller apto para obtener el Título Profesional de Cirujano Dentista.

Siendo las 12:30 se dió por terminado el acto PUBLICO

  
.....  
Dr. Jorge Francisco Bardales Ríos  
Presidente  
.....  
Dr. Alejandro Chávez Paredes  
Miembro  
.....  
M.C. Rafael Walter García Dávila  
Miembro  
.....  
Dr. Jairo Rafael Vidaurre Urrelo  
Asesor

*Somos la Universidad licenciada más importante de la Amazonia del Perú, rumbo a la acreditación*


Calle San Marcos N° 185, Distrito de San Juan Bautista, Provincia Maynas,  
Región Loreto - Perú  
[www.unapiquitos.edu.pe](http://www.unapiquitos.edu.pe), e-mail: [ODONTOLOGIA@unapiquitos.edu.pe](mailto:ODONTOLOGIA@unapiquitos.edu.pe)



FECHA DE SUSTENTACIÓN: 30/09/19

**MIEMBROS DEL JURADO**

  
C.D JORGE FRANCISCO BARDALES RÍOS  
Presidente

  
C.D ALEJANDRO CHAVEZ PAREDES  
Miembro

  
M.C RAFAEL WALTER GARCIA DAVILA  
Miembro

  
C.D JAIRO RAFAEL VIDAURRE URRELO Dr.Esp.  
Asesor

## **DEDICATORIA**

A Dios Todopoderoso, el que me acompaña y siempre me levanta de mi continuo tropiezo. A mis padres por mostrarme el camino a la superación y haberme brindado su apoyo para lograr mis objetivos y metas.

A mis demás familiares por su amor y comprensión en el desarrollo de mis metas personales y profesionales.

## **AMBAR VELA**

A Dios por guiarme en mi camino y por permitirme concluir con mi objetivo. A mi Madre querida por siempre ayudarme, apoyarme y confiar en mí y nunca abandonarme. A mi Padre quién me enseñó que el mejor conocimiento que se puede tener es el que se aprende por sí mismo. A mi Hermana por haber apoyado a mi formación tanto profesional y como ser humano.

A Enrique por ser el apoyo incondicional en mi vida.

## **GRAZIA MÁRQUEZ**

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por habernos bendecido y guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestra fortaleza y brindarnos una vida llena de muchos aprendizajes, experiencias y sobre todo de felicidad.

A nuestros padres y hermanos porque siempre nos comprendieron y levantaron en los momentos más difíciles y fueron nuestros motivos para seguir adelante.

A la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana por forjarnos y formarnos para ser profesionales de éxito.

A la Facultad de Odontología y a todos sus docentes, por todas las enseñanzas adquiridas dentro de sus aulas.

Al C.D Jairo Rafael Vidaurre Urrelo por habernos brindado sus conocimientos, su apoyo, su valioso tiempo y asesoría en la realización de este trabajo de investigación, dándole el respectivo peso científico para poder alcanzar nuestras metas.

## ÍNDICE DE CONTENIDO

|   | Pág. |
|---|------|
| Portada   | I    |
| Acta de sustentación                                | II   |
| Miembros del Jurado                                 | III  |
| Dedicatoria   | IV   |
| Agradecimiento                                      | V    |
| Índice de Contenido                                 | VI   |
| Índice de Tablas                                    | IX   |
| Índice de Gráficos                                  | X    |
| Resumen   | XI   |
| Abstract  | XIII |
| <b>INTRODUCCIÓN</b>                                 | 1    |
| <b>CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO</b>                     |      |
| 1.1 ANTECEDENTES                                    | 6    |
| 1.2 BASES TEÓRICAS                                  | 8    |
| 1.2.1 Satisfacción                                  | 8    |
| 1.2.2 Satisfacción del estudiante                   | 10   |
| 1.2.3 Importancia de la satisfacción del estudiante | 11   |
| 1.2.4 Relación con el docente                       | 14   |
| 1.2.5 Enseñanza                                     | 14   |
| 1.2.6 Infraestructura                               | 16   |
| 1.2.7 Clínica Integral del Adulto II                | 16   |
| 1.2.8 Clínica Integral Geriátrica                   | 17   |
| 1.3 DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS                  | 18   |

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

|                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| 2.1 HIPÓTESIS                         | 21 |
| 2.1.1 Hipótesis general               | 21 |
| 2.1.2 Hipótesis específicas           | 21 |
| 2.2 VARIABLES Y SU OPERACIONALIZACIÓN | 22 |

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

|   |    |
|---|----|
| 3.1 DISEÑO METODOLÓGICO                           | 24 |
| 3.1.1 Enfoque                                     | 24 |
| 3.1.2 Tipo de investigación                       | 24 |
| 3.1.3 Diseño de investigación                     | 24 |
| 3.2 DISEÑO MUESTRAL                               | 25 |
| 3.2.1 Población                                   | 25 |
| 3.2.2 Muestra                                     | 25 |
| 3.2.3 Criterios de selección                      | 25 |
| 3.3 PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS         | 25 |
| 3.4 TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS | 26 |
| 3.4.1 Técnica                                     | 26 |
| 3.4.2 Instrumento                                 | 26 |
| 3.5 PROCEDIMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS             | 27 |
| 3.6 ASPECTOS ÉTICOS                               | 28 |

|  |    |
|--|----|
| <b>CAPÍTULO IV; RESULTADOS</b>               | 29 |
| <b>CAPÍTULO V: DISCUSIÓN</b>                 | 38 |
| <b>CAPÍTULO VI: CONCLUSIÓN</b>               | 41 |
| <b>CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES</b>         | 43 |
| <b>CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN</b> | 44 |
| <b>ANEXOS</b>                                | 46 |



## ÍNDICE DE TABLAS

| N°  | Pág. |
|---|------|
| 01. Grado de satisfacción académica<br>de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II                  | 29   |
| 02. Grado de satisfacción académica<br>de los alumnos de la Clínica Integral Geriátrica                     | 32   |
| 03. Grado de satisfacción académica de los alumnos<br>de las Clínicas Integrales del Adulto II y Geriátrica | 35   |

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

| N°  |   | Pág. |
|-----|---|------|
| 01. | Grado de satisfacción académica<br>de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II                  | 30   |
| 02. | Grado de satisfacción académica<br>de los alumnos de la Clínica Integral Geriátrica                     | 33   |
| 03. | Grado de satisfacción académica de los alumnos<br>de las Clínicas Integrales del Adulto II y Geriátrica | 36   |

**GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS DE LA  
CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO II y CLÍNICA INTEGRAL  
GERIÁTRICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE  
LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA  
PERUANA - 2018**

Presentado por:

MÁRQUEZ DEL AGUILA GRAZIA  
VELA ROJAS AMBAR DANAE

**RESUMEN**

La Facultad de Odontología (F.O.) de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana (UNAP), tiene como uno de sus fines “Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades de la región”. Para lograr alcanzar esta finalidad, la satisfacción académica de los alumnos debe ser el centro gravedad de los servicios educativos impartidos en las diferentes asignaturas del respectivo currículum. Es esto lo que motivó la presente investigación a fin de mejorar los servicios educativos básicamente de las asignaturas de la Clínica Integral del Adulto II (CIAII) y Clínica Integral Geriátrica (CIG) de la F.O. – UNAP 2018 – II con el propósito de que los directos beneficiados sean los alumnos. En tal sentido se planteó la siguiente interrogante ¿Cuál es el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica de la F.O. – UNAP 2018 – II? En esa dirección el objetivo fue determinar el respectivo grado de satisfacción académica. La hipótesis fue que el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral

del Adulto II y Geriátrica de la F.O. UNAP 2018 – II es bastante satisfecho. El trabajo fue abordado desde el enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue observacional, analítico, prospectivo y transversal; con diseño transeccional– descriptivo no experimental; la población estuvo constituido por 40 alumnos, 19 de CIAII y 21 de la CIG. La conclusión relevante es que el grado de satisfacción académica de los alumnos de la CIAII y CIG es satisfecho.

**Palabras claves: Grado de satisfacción académica, Clínica Integral del Adulto II, clínica Integral Geriátrica y Servicios educativos.**

**DEGREE OF ACADEMIC SATISFACTION OF THE STUDENTS OF THE  
INTEGRAL CLINIC OF ADULT II AND INTEGRAL CLINIC  
GERIATRIC OF THE FACULTY OF DENTISTRY OF  
THE NATIONAL UNIVERSITY OF THE AMAZON  
PERUANA - 2018**

**Presented by:**

MARQUEZ DEL AGUILA GRAZIA

VELA ROJAS AMBAR DANAE

**ABSTRACT**

The Faculty of Dentistry (FO) of the National University of the Peruvian Amazon (UNAP), has as one of its fines "To train high quality professionals in an integral way and with full sense of social responsibility according to the needs of the region". To achieve this goal, student academic satisfaction must be the center of gravity of the educational services provided in the different subjects of the respective curriculum. This is what motivated the present investigation in order to improve the educational services analyzed of the subjects of the Integral Clinic of Adult II (CIAII) and Geriatric Integral Clinic (CIG) of the F.O. - UNAP 2018 - II with the purpose that the direct beneficiaries are the students. In this sense, the following question was asked: What is the degree of academic satisfaction of the students of the Integral del Adult II clinic and Geriatric Integral Clinic of the F.O. - UNAP 2018 - II? In that direction the objective was to determine the respective degree of academic satisfaction. The hypothesis was the degree of academic satisfaction of the students of the Integral Clinic of Adult II and Geriatric of the F.O. UNAP 2018 - II is quite

satisfied. The work was approached from the quantitative approach, the type of research was observational, analytical, prospective and transversal; with non-experimental descriptive transectional design; The population consisted of 40 students, 19 from CIAII and 21 from the CIG. The relevant conclusion is that the degree of academic satisfaction of the CIAII and CIG students is satisfied.

**Keywords: Degree of academic satisfaction, Adult Integral Clinic II, Geriatric Integral Clinic and Educational Services.**

## INTRODUCCIÓN

De acuerdo con estudios realizados por diversos autores como Tintaya quien concluye que el clima laboral tiene una correlación baja con la satisfacción del estudiante. Asimismo, Arellano T y Zegarra O, también concluyeron que la mayoría de los estudiantes de la Odontología están insatisfechos con su carrera profesional. Son estos antecedentes que marca la preocupación del presente trabajo.

Nuestra Facultad de Odontología, tiene como uno de sus fines “Formar profesionales de alta calidad de manera integral y con pleno sentido de responsabilidad social de acuerdo a las necesidades de la región”. Para lograr alcanzar esta finalidad, la satisfacción, considerada como una actitud frente a una actividad que se realiza, puede ser positiva o negativa; ocupa un lugar importante, ya que sólo la persona que se encuentra satisfecha frente a una actividad que recibe podrá alcanzar sus metas. La insatisfacción por una actividad, afecta los diferentes componentes de la actividad que se recibe, en el caso que ésta sea el servicio académico, afectará: a la formación profesional del estudiante, que evidentemente no será la mejor; en esta actividad la actuación del estudiante se constituye en el eje de la misma, y si no se encuentra satisfecho con la formación que recibe, no podrá prepararse adecuadamente para desempeñar una profesión. Por otro lado, afecta a la imagen de la institución, y por lo tanto al posicionamiento de la misma, en la actividad universitaria. El estudiante insatisfecho, difícilmente se identifica con su institución y no logra una buena comunicación con los demás. Esta situación afecta a las posibilidades de alianzas estratégicas, es decir a la posibilidad de firma de

convenios con otras instituciones de reconocido prestigio, ya que éstas exigirán que la institución tenga por lo menos un nivel similar al suyo. La insatisfacción también afecta a los profesionales que egresan y brindan sus servicios a la comunidad. Ya que se sentirán en desventaja con otros profesionales que egresan de universidades donde el grado de satisfacción es bueno. Por esta razón la satisfacción estudiantil, se constituye en un factor de estudio de la presente investigación. La Facultad de Odontología se encuentra preparándose para lograr el licenciamiento por la SUNEDU. Para tal fin, se están mejorando los servicios que se brindan. Las mejoras que se están realizando, buscan la satisfacción estudiantil.

En los últimos años la Facultad de Odontología ha demostrado carencias con respecto a infraestructura, equipamiento, continuidad en clases y clínicas debido a las huelgas; por lo tanto, este conjunto de problemas afectará la satisfacción de estudiante y por consiguiente su desarrollo o desempeño profesional.

Los estudiantes como beneficiarios directos lo harán extensivo a la universidad con su posicionamiento entre instituciones educativas de nivel superior demostrando en cuanto ejercicio profesional competitivo de sus egresados. La enseñanza universitaria y el nivel de satisfacción es una demostración de integración con la sociedad exigente de profesionales que sumen y perfeccionen las relaciones humanas en sus distintas actividades y manifestaciones.

El grado de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Odontología, según las encuestas y rigurosos análisis concluyen que la enseñanza,



prácticas clínicas, biblioteca, tutoría y otros servicios de formación en permanente evolución son indicadores necesarios y ventajosas para alcanzar lealtad para con nuestra alma mater, de superación y proyección de su imagen donde nos señale la circunstancia del ejercicio profesional; en particular de las asignaturas de la Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica, que son el meollo de la presente investigación.

Ante esta problemática se formula siguiente interrogante ¿Cuál es el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana – 2018?

El presente trabajo tiene como objetivo general:

- Determinar el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología – UNAP - del 2018.

En esa dirección los objetivos específicos son:

- Identificar el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II de la Facultad de Odontología – UNAP 2018.
- Identificar el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología - UNAP 2018.
- Identificar el grado de satisfacción de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología -2018

La Facultad de Odontología actualmente se implementa rumbo al licenciamiento, en ese sentido la determinación o evaluación de los servicios educativos, en especial de la Clínica Integral del Adulto II y de la Clínica Integral Geriátrica, marca su importancia porque sus resultados permitirá a los estudiantes desenvolverse satisfactoriamente en la práctica clínica y teórica y sentirse con plena seguridad que en un futuro serán profesionales de éxito; y a los docentes con la satisfacción de cumplir con una noble y buena labor.

La presente investigación es importante porque resalta la necesidad de lograr la satisfacción de los alumnos en el campo académico que brinda nuestra Facultad de Odontología. Otro punto y no menos importante es la necesidad de mejorar la infraestructura de las respectivas clínicas en beneficios de los propios alumnos para que puedan desarrollar sus habilidades y destrezas en tratamientos odontológicos y como resultado brindar trabajos de calidad. Por otro lado, debemos destacar que los resultados que se obtengan serán de gran utilidad para lograr u optimizar los planes de mejora que se viene elaborando o se debe elaborar.

Con la intención de dar respuesta a la interrogante de la investigación, lograr los objetivos y probar la hipótesis de la presente investigación, se abordó desde el enfoque cuantitativo haciendo uso de la estadística descriptiva para variable cualitativa, moda, frecuencia absoluta y porcentaje. El estudio fue tipo observacional, analítico, prospectivo y transversal; el diseño de estudio fue transeccional – descriptivo no experimental. La conclusión relevante es que el grado satisfacción del total

y por asignatura es satisfecho, es decir que el servicio educativo cumple con sus expectativas y necesidades de aprendizaje.

## **CAPÍTULO I: MARCO TEÓRICO**

### **1.1. ANTECEDENTES**

**El 2017**, se desarrolló una investigación de tipo observacional, prospectivo, transversal y correlacional; cuya muestra estuvo conformada por 98 estudiantes para evaluar la satisfacción académica. El cuestionario aplicado fue del clima laboral del MINSA (Ministerio de Salud) RM N° 623-2008, constituida por 55 enunciados y la encuesta SEUE (Satisfacción de los Estudiantes Universitarios con la Educación). Concluyeron que el clima laboral tiene una correlación baja con la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica. (1)

**En el 2016**, se desarrolló una investigación sobre el nivel de satisfacción con su carrera de los estudiantes de Odontología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan. Desarrolló un estudio no experimental, descriptivo analítico, transversal con una muestra de 100 estudiantes. La investigación concluyó que 82% estudiantes están insatisfechos en los aspectos de infraestructura, 83% se muestran insatisfechos en cuanto a su situación económica. Por tal motivo la investigación concluye que los estudiantes de Odontología no se encuentran completamente satisfechos con su carrera profesional. (2)

**En el 2014** se realizó un estudio que buscó medir el nivel de satisfacción de los estudiantes de la Facultad de Odontología de Colombia con su carrera pretendiendo identificar factores que puedan incrementarla o disminuirla. Desarrolló un estudio descriptivo que

combinó métodos cualitativos y cuantitativos. Los resultados obtenidos según Giraldo, Polanco y Acuña fueron que el nivel de satisfacción varía de positivo a negativo, siendo los factores más determinantes la situación económica, la seguridad emocional, la enseñanza y los aspectos administrativos. (3)

**En el 2007** la investigación midió el grado de satisfacción en estudiantes de la institución prestadora de servicios de salud. Se desarrolló un estudio descriptivo. La muestra fue realizada con 98 estudiantes. El instrumento utilizado fue una encuesta de forma anónima. La investigación dio como resultado una alta satisfacción global (95,9%). La conclusión fue que la satisfacción del estudiante es alta en comparación con otros estudios locales y depende de factores como el sexo, la edad, el estrato socioeconómico. (4)

**En el 2011** se desarrolló una investigación sobre la satisfacción del alumno en cuanto al desempeño del docente y alumno, los resultados obtenidos de los 960 alumnos encuestados, señalan que uno de los aspectos más importante es el desempeño de los profesores, seguido de las unidades de aprendizaje y el desempeño de ellos mismos como estudiantes. Como otros aspectos se menciona la metodología e infraestructura. (5)

## **1.2. BASES TEÓRICAS**

### **1.2.1. SATISFACCIÓN**

Originada etimológicamente en el latín “satisfactiōnis” palabra compuesta integrada por “satis” = bastante o suficiente y el verbo “facere” = “hacer”, la palabra satisfacción designa lo que ha sido realizado de modo acabado, cumpliendo las expectativas, órdenes o deseos, de tal modo que habiendo hecho lo suficiente se siente la gratificación o el agrado de llegar a un buen resultado, que no necesita de un mayor aporte. (6)

La noción de satisfacción parece estar asociada directa y cercanamente a las nociones de cumplimiento de expectativas, necesidades y deseos, bienestar, confort, felicidad, placidez, placer, encantamiento, contentamiento, alegría, equilibrio y deleite. Los diccionarios asocian el término satisfacción con sentimientos o emociones de felicidad, contentamiento con algo, el placer derivado del cumplimiento o solución de necesidades, deseos y expectativas. (7)

Una breve referencia semántica permite encontrar como definición de satisfacción “valor de sentirse bien en medio de alguna situación, y por alguna razón”.

La satisfacción nos hace sentir realizados, nos provee alegría y comodidad con el momento que vivimos, nos lleva a anhelar que nunca termine lo que está presente. La satisfacción es subjetiva, ya que no todos sentirán la misma satisfacción ante iguales resultados. El valor

de la satisfacción está presente cuando hemos logrado algo, o cuando algo bueno ocurre a nuestro alrededor.

Como menciona Zas: nos dice que la satisfacción es siempre respecto de algo (o alguien); tiene que ver con algo que se quiere (se espera, se desea, etc.), y con lo que se entra en relación a la espera de un cierto efecto. (8)

Siguiendo a Zas se puede decir que la satisfacción es la resultante de un proceso que se inicia en el sujeto concreto y real, culmina en el mismo, y en tal sentido es un fenómeno esencialmente subjetivo, desde su naturaleza hasta la propia medición e interpretación de su presencia o no. Sin embargo, para que exista satisfacción o insatisfacción, como algo sentido en un sujeto, muchas veces debe haber al menos una intención en otro de realizar una acción causante de un determinado resultado valorado como positivo o no, como “satisfactorio” o no. (9)

**Wolf** considera a la satisfacción bajo tres dimensiones: cognitiva que es aquella que se relaciona con cantidad, tipo y calidad de la información que da el docente; afectiva que es el interés y comprensión que demuestra el estudiante; y comportamental, sobre las habilidades y competencias clínicas del docente.

**Para Alves y Raposo (2005)**, “la satisfacción del alumno en los estudios universitarios ha cobrado vital importancia para las instituciones de este sector, pues de ella depende su supervivencia. Solo con la satisfacción de los alumnos se podrá alcanzar el éxito escolar, la permanencia de los estudiantes en la institución y, sobre

todo, la formación de una valoración positiva boca a boca. En este sentido, es extremadamente importante encontrar formas fiables de medir la satisfacción del alumno en la enseñanza universitaria, permitiendo así a las instituciones de enseñanza conocer su realidad, compararla con la de los otros competidores y analizarla a lo largo del tiempo". (10)

La satisfacción se alcanza cuando la calidad de las características del servicio cubre las necesidades y requerimientos del usuario. Es la razón que impulsa a regresar siempre al mismo lugar, ya que el paciente experimenta un sentimiento de bienestar o placer con respecto a las expectativas que el dispone. (11)

### **1.2.2. SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

Los servicios de odontología deben enfocarse en los estudiantes ya que si los operadores se sienten más contentos pues realizarán mejores tratamientos odontológicos y los pacientes se llevarán una bonita experiencia. (12)

La satisfacción del estudiante como un servicio, proviene del campo de la gestión, bajo la denominación de satisfacción del cliente, un alumno satisfecho con la institución universitaria confirma la calidad de la misma, son los propios alumnos los que sostienen que estarán satisfechos en la medida en que los servicios que se les ofrecen respondan a sus necesidades. La mejora de la calidad de la universidad no se produce únicamente por aumentar los recursos y la infraestructura de los centros a la docencia y de investigación, sino que



se caracteriza por la aportación de capital humano a la sociedad, es decir, por disponer de un alumnado profesional y personalmente preparado, con un rendimiento académico óptimo y satisfecho con los estudios realizados

La satisfacción del estudiante refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. Importante saber que los estudiantes manifiesten su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento. Son los estudiantes los principales usuarios de los servicios universitarios, los destinatarios de la educación, son ellos los que mejor pueden valorarla, y, aunque pueden tener una visión parcial, sus opiniones no dejan de ser fruto de sus percepciones, influenciadas por expectativas, necesidades y por diversos factores, que sirven como indicador de mejoramiento de la gestión y el desarrollo de los programas académicos.

### **1.2.3. IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN DEL ESTUDIANTE**

La importancia de la satisfacción estudiantil para el mejoramiento de los sistemas de calidad universitaria ha sido resaltada por autores como Enache (2011), Blázquez, Resino, Cano y Gutiérrez (2013) y Álvarez et al. (2014). Donde **Enache (2011)** destaca la importancia de la satisfacción estudiantil en los siguientes términos: (13)

“A medida que el estudiante llegó a ser cada vez más importante, nuevos estudios están tratando de entender cómo es el comportamiento de los estudiantes, cuáles son las demandas de los

estudiantes y cómo puede una universidad lograr la satisfacción de los estudiantes. El análisis de los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes puede proporcionar información relevante acerca de cómo los estudiantes piensan y cuáles son las áreas más importantes a considerar, cuando se trata de satisfacción de los estudiantes”.

Siguiendo a **Enache** nos dice que las motivaciones de comportamiento y el rendimiento de los estudiantes también se están considerando. Nuevas herramientas como “el enfoque de satisfacción del estudiante” y el cuestionario ServQual se desarrollan con el fin de recopilar datos pertinentes.

En relación con la satisfacción estudiantil en el ámbito de la educación superior, **Blázquez et al. (2013)** ponen de presente la importancia de incorporar las opiniones de los estudiantes a los sistemas de calidad para mejorarlos.

A las investigaciones anteriores de **Enache (2011)** y **Blázquez et al. (2013)** se suman los de **Álvarez et al. (2014)**, quienes citando a diversos autores consideran que la satisfacción estudiantil refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos. En relación con la satisfacción estudiantil dentro del contexto de los sistemas de gestión de calidad, **Álvarez et al. (2014)** manifiestan: Uno de los aspectos de mayor importancia al evaluar la calidad organizacional es evaluar la satisfacción de los usuarios.

Según **Jiménez González (2011)**, la satisfacción del estudiante es elemento clave en la valoración de la calidad de la educación, ya que

refleja la eficiencia de los servicios académicos y administrativos: su satisfacción con las unidades de aprendizaje, con las interacciones con su profesor y compañeros de clase, así como con las instalaciones y el equipamiento.

**Blázquez et al. (2013), civitcia (2015) y zhang et al. (2014)** dijeron que uno de los temas o enfoques más importantes e investigados en relación con la satisfacción estudiantil es el que se ha denominado “Satisfacción con la vida”, y que consiste en determinar la satisfacción con factores internos y externos a las instituciones de educación superior tanto académicos como no académicos”. En un estudio realizado por **Civitcia, (2015)** se encontró, por ejemplo, que en un estudio realizado por **Diener (2000)** que la felicidad y la satisfacción con la vida son más importantes que el dinero para la mayoría de ellos. Por otra parte, la satisfacción con la vida se relaciona con el optimismo, el rendimiento académico, la propia imagen, la salud física y las relaciones sociales.

Finalmente, **Zang et al. (2014)** realizó estudios previos donde han encontrado que la satisfacción con la vida se relaciona positivamente con una mayor autoestima (diener & diener, 2009), un apoyo social fuerte (campbell, 1981), y mejores condiciones de vida (veenhoven, 1991)

#### **1.2.4 RELACIÓN CON EL DOCENTE**

Es una estrategia de servicio integrado que depende de acciones coordinadas. Las metas de este trabajo son las siguientes: Utilizar las relaciones existentes para establecer una amplia visión del estudiante para maximizar su relación con la plana docente. Utilizar los medios necesarios para poder llevar una armonía en el ámbito académico para así poder mejorar el nivel de rendimiento de los estudiantes.

#### **1.2.5 ENSEÑANZA**

Es el proceso mediante el cual se comunican o transmiten conocimientos esenciales, especiales o generales sobre una materia. La enseñanza se encarga de transmitir, por diversos medios, determinados conocimientos. Los métodos de enseñanza descansan sobre las teorías del proceso de aprendizaje y una de las grandes tareas de la pedagogía moderna ha sido estudiar de manera experimental la eficacia de dichos métodos, al mismo tiempo que intenta su formulación teórica. En este campo sobresale la teoría psicológica: la base fundamental de todo proceso de enseñanza y aprendizaje se halla representada por un reflejo condicionado, es decir, por la relación asociada que existe entre la respuesta y el estímulo que lo provoca.

“El sujeto que enseña es el encargado de provocar dicho estímulo, con el fin de obtener la respuesta en el individuo que aprende. Esta teoría da lugar a la formación del principio de la motivación, principio básico de todo proceso de enseñanza que consiste en estimular a un sujeto

para que este ponga en actividad sus facultades, el estudio de la motivación comprende el de los factores orgánicos de toda conducta, así como el de las condiciones que lo determina. De aquí la importancia que la enseñanza tiene el incentivo, no tangible, sino de acción, destinado a producir mediante un estímulo en el sujeto que aprende” (14)

También, es necesario conocer las condiciones en las que se encuentra el individuo que aprende, es decir, su nivel de captación, de madurez y de cultura, entre otros. El hombre es un ser eminentemente sociable, no crece aislado, sino bajo el influjo de los demás y está en constante reacción a esa influencia. La enseñanza resulta así, no solo un deber, sino un efecto de la condición humana, ya que es el medio con que la sociedad perpetúa su existencia. Por tanto, como existe el deber de la enseñanza, también, existe el derecho de que se faciliten los medios para adquirirla, para facilitar estos medios se encuentran como principales protagonistas el Estado, que es quién facilita los medios, y los individuos, que son quienes ponen de su parte para adquirir todos los conocimientos necesarios en post de su logro personal y el engrandecimiento de la sociedad. (15)

La tendencia actual de la enseñanza se dirige hacia la disminución de la teoría o complementarla con la práctica. En este campo, existen varios métodos, uno es los medios audiovisuales que normalmente son más accesibles de obtener económicamente y con los que se pretende suprimir las clásicas salas de clase, todo con el fin de lograr un beneficio en la autonomía del aprendizaje del individuo. Otra forma, un

tanto más moderno, es la utilización de los multimedios, pero que económicamente por su infraestructura, no es tan fácil de adquirir en nuestro medio, pero que brinda grandes ventajas para los actuales procesos de enseñanza– aprendizaje.

### **1.2.6 INFRAESTRUCTURA (16)**

La Facultad de Odontología cuenta con:

- Seis aulas
- Cuatro laboratorios
- Una biblioteca especializada
- Un anfiteatro
- Un auditorio
- Una clínica de pregrado
- Una clínica de postgrado
- Una clínica de extensión y proyección
- Un centro quirúrgico
- Un centro radiológico
- Un centro de esterilización

### **1.2.7 CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO II**

La asignatura de Clínica Integral del Adulto II es de naturaleza práctica y clínica, y tiene como propósito reforzar los conocimientos previos adquiridos por los alumnos, esto se realiza mediante la participación activa del alumnado en el diagnóstico y manejo clínico de personas afectadas por problemas estomatológicos de simple y mediana

complejidad que asisten a la clínica estomatológica de la Facultad de Odontología.

Comprende las áreas de diagnóstico, Radiología, Laboratorio, Periodoncia, Cirugía, Operatoria Dental, Endodoncia y Prótesis Fija.  
(17)

### **1.2.8 CLÍNICA INTEGRAL GERIÁTRICA**

La asignatura de Clínica Integral Geriátrica es de naturaleza práctica y clínica, y tiene como propósito reforzar los conocimientos previos adquiridos por los alumnos, esto se realiza mediante la participación activa del alumnado en el diagnóstico y manejo clínico de personas afectadas por problemas estomatológicos de simple y mediana complejidad que asisten a la clínica estomatológica de la Facultad de Odontología.

Comprende las áreas de diagnóstico, Radiología, Laboratorio, Periodoncia, Cirugía, Operatoria Dental, Endodoncia, Prótesis Fija y Prótesis total y Removible.

### **1.3. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS**

**1.3.1. Grado de satisfacción del estudiante:** Es toda sensación que el alumno de Odontología percibe sobre el cumplimiento de sus expectativas, metas o competencias referentes a la enseñanza impartida en la teoría y práctica de las Clínicas Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.

**1.3.2. Satisfacción:** Se puede conceptualizar como la experiencia o sentimiento de éxito en la ejecución de un logro definido que nos permite percibir el grado de bienestar experimentado por la persona con su vida y sobre diferentes aspectos como estudio o salud.

**1.3.3. Docente universitario en odontología:** Es el profesional altamente capacitado encargado de impartir sus conocimientos y orientar a los estudiantes en cada paso o requerimiento que el estudiante necesite durante su formación académica y profesional.

**1.3.4. Estudiante de odontología:** Es aquella persona que se encuentra matriculado en el semestre académico correspondiente. Además, se encuentra en constante aprendizaje con conocimientos en prevención, diagnóstico y tratamiento de las diferentes patologías que hay en el sistema estomatognático aplicando el conocimiento científico y tecnológico en la solución de problemas relacionados a la salud bucal.

**1.3.5. Clínica Integral del Adulto II:** Es una asignatura de naturaleza práctica donde los alumnos del VIII ciclo de la Facultad de Odontología realizan sus prácticas pre profesionales. Plasmando lo aprendido en Operatoria



Dental, Radiología, Laboratorio, Periodoncia, Cirugía, Endodoncia y Prótesis Fija. En ella también se encuentran docentes capacitados que ayudarán a la formación profesional del alumno. Cuenta con equipamiento de calidad necesaria para las atenciones.

**1.3.6. Clínica Integral Geriátrica:** Es una asignatura de naturaleza práctica donde los alumnos del X ciclo de la Facultad de Odontología realizan sus prácticas pre profesionales. Plasmando lo aprendido en Radiología, Laboratorio, Periodoncia, Cirugía, Operatoria Dental, Endodoncia, Prótesis Fija y Prótesis total y Removible. En ella también se encuentran docentes capacitados que ayudaran a la formación profesional del estudiante. Cuenta con equipamiento de calidad necesaria para las atenciones.

**1.3.7. Bastante Satisfecho:** dícese de la persona que ha conseguido cumplir todas sus metas, deseos, necesidades que anhelaba intensamente.

**1.3.8. Satisfecho:** dícese de la persona que ha conseguido cumplir algunas metas, expectativas, necesidades.

**1.3.9. Insatisfecho:** es aquella persona que se siente descontenta con un servicio ofrecido o que no ha logrado cumplir con sus expectativas, necesidades, deseos o metas.

**1.3.10. Bastante insatisfecho:** es aquella sensación de descontento total frente a un servicio, expectativa, necesidad, deseo o meta.

**1.3.11. Empatía:** La empatía es la capacidad de comprender y entender lo que otra persona puede estar sintiendo o preocupándose por experiencias ajenas. También puede ser conceptualizada como aquel sentimiento de participación afectiva cuando se es claramente consciente de que otros pueden ver y pensar de manera completamente diferente a uno. Es intentar comprender a otra persona.

## **CAPÍTULO II: HIPÓTESIS Y VARIABLES**

### **2.1. Hipótesis**

#### **2.1.1. Hipótesis general:**

El grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana-2018 es bastante satisfecho.

#### **2.1.2. Hipótesis específicas**

- El grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana-2018 es bastante satisfecho.
- El grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana-2018 es bastante satisfecho.

## 2.2. Variables y su operacionalización

| Variable   | Definición   | Dimensiones   | Tipo por su Naturaleza | Indicador   | Escala de medición | Categorías  | Valores de la categoría | Medios de verificación   |
|--|--|---|------------------------|---|--------------------|---|-------------------------|--|
| Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica | Asignaturas de naturaleza prácticas dirigido a estudiantes de VIII y X ciclo de la Facultad de Odontología UNAP 2018 | <p><b>Clínica Integral del Adulto II:</b><br/>Asignatura de naturaleza práctica pre profesional, del VIII ciclo FO – UNAP. Plasmando lo aprendido en Operatoria Dental, Radiología, Laboratorio, Periodoncia, Cirugía, Endodoncia y Prótesis Fija; En ella también se encuentran docentes capacitados que ayudaran a la formación profesional del estudiante. Cuenta con equipamiento de calidad necesaria para las atenciones.</p>                             | Cualitativo            | Desarrollo de la asignatura en el semestre 2018 – II en 16 semanas. | Ordinal            | Estudiante matriculado en asignatura de Clínica Integral del Adulto II. | 1                       | Clínicas de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana |
|  |  | <p><b>Clínica Integral Geriátrica:</b><br/>Asignatura de naturaleza práctica pre profesional, del X ciclo de la FO – UNAP. Plasmando lo aprendido en Radiología, Laboratorio, Periodoncia, Cirugía, Operatoria Dental, Endodoncia, Prótesis Fija y Prótesis total y Removible. En ella también se encuentran docentes capacitados que ayudaran a la formación profesional del estudiante. Cuenta con equipamiento de calidad necesaria para las atenciones.</p> | Cualitativo            | Desarrollo de la asignatura en el semestre 2018 – II en 16 semanas  | Ordinal            | Estudiante matriculado en asignatura de Clínica Integral Geriátrica.    | 2                       |  |

| Variable                        | Definición  | Dimensiones  | Tipo por su Naturaleza | Indicador   | Escala de medición | Categorías            | Valores de la categoría | Medios de verificación                  |
|---------------------------------|---|--|------------------------|---|--------------------|-----------------------|-------------------------|---|
| Grado de satisfacción académica | Es toda sensación que el estudiante de odontología percibe sobre el cumplimiento de sus expectativas, metas o competencias referentes a la enseñanza impartida en la teoría y práctica de las clínicas Integral del Adulto II y Clínica integral Geriátrica | <b>Bastante insatisfecho:</b><br>Es aquella sensación de descontento total frente a un servicio, expectativa, necesidad, deseo o meta.                                       | Cualitativo            | Descontento total del desarrollo del servicio educativo                     | Ordinal            | Bastante insatisfecho | 1                       | Encuestas<br>Ver anexos:<br>04; 05 y 06 |
|                                 |   | <b>Insatisfecho:</b><br>Es aquella persona que se siente descontenta con un servicio ofrecido o que no ha logrado cumplir con sus expectativas, necesidades, deseos o metas. | Cualitativo            | Descontento del desarrollo del servicio educativo                           | Ordinal            | Insatisfecho          | 2                       |   |
|                                 |   | <b>Satisfecho:</b><br>Dícese de la persona que ha conseguido cumplir algunas metas, expectativas, necesidades.   | Cualitativo            | El desarrollo del servicio educativo cumple con sus expectativas            | Ordinal            | Satisfecho            | 3                       |   |
|                                 |   | <b>Bastante satisfecho:</b><br>Dícese de la persona que ha conseguido cumplir todas sus metas, deseos, necesidades que anhela intensamente.                                  | Cualitativo            | El desarrollo del servicio educativo cumple totalmente con sus expectativas | Ordinal            | Bastante satisfecho   | 4                       |   |

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Diseño metodológico

**3.1.1. Enfoque:** Cuantitativo, porque usó tablas estadísticas, medidas descriptivas para lograr los objetivos, resolver la interrogante de la investigación y probar la hipótesis.

### 3.1.2. Tipo de investigación:

- **Según la intervención de los investigadores: observacional**, porque no realizó experimento alguno, se estudió el Grado de Satisfacción Académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica a través de encuestas.
- **Según el alcance: analítico**, porque explica el grado de satisfacción académica de los alumnos debido al desarrollo de las asignaturas de la Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica.
- **Según el número de veces que se medirán las variables: transversal**, porque evalúa una sola vez la variable dependiente “Grado de Satisfacción Académica de los alumnos”.
- **Según la planificación de la toma de datos: prospectivo**; porque los datos referentes al grado de satisfacción, no se encuentran registrado en los historiales, se recolectan a través de las encuestas.

### 3.1.3. Diseño de investigación:

El diseño fue transversal o transeccional descriptivo no experimental.

### **3.2. Diseño muestral**

**3.2.1. Población.** Estuvo constituida 40 alumnos; 19 de la asignatura de la Clínica Integral del Adulto II y 21 de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana correspondiente al semestre 2018 - II.

**3.2.2. Muestra.** No se consideró muestra porque fue posible encuestar a todos los alumnos considerados en la población.

### **3.2.3. Criterios de selección**

**Criterios de inclusión.** Que el alumnos ha cursado las asignaturas de Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica en el II semestre académico del año 2018 en la Facultad de Odontología – UNAP.

**Criterios de exclusión.** Estudiante que no ha estado matriculado en el semestre 2018 – II en la Facultad de Odontología – UNAP.

### **3.3. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

- Elaborar el cuestionario
- Validar el cuestionario
- Identificación de los elementos de la población
- Encuesta a través del cuestionario
- Elaborar una base de datos relacionados a la encuesta realizado
- Procesamiento estadístico de los datos
- Elaboración de los resultados
- Discusión de los resultados, conclusiones y recomendaciones.

- Presentación del informe final

### 3.4. TÉCNICA E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

**3.4.1. TÉCNICA.** Encuesta a los alumnos de las asignaturas de Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica correspondiente al semestre 2018 – II.

**3.4.2. INSTRUMENTO.** Cuestionario, de tipo anónimo, validado con juicio de expertos; consta de una parte preliminar en la cual se explica el propósito y el objetivo de la investigación, luego se solicita su colaboración en anónimo. El cuestionario consta de 20 ítems, del 01 al 06 referidos a la función docente, del 07 al 10 referidos a la relación docente – alumnos, del 11 al 16 referidos a la infraestructura – clínica y del 17 al 20 referidos a la calidad de enseñanza; cada una de ellas presentan alternativas para medir el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica, basadas en la Escala de Likert las cuales son: Bastante satisfecho, Satisfecho, Insatisfecho y Bastante insatisfecho. Para efectos de determinar el grado de satisfacción de cada estudiante se asigna a cada respuesta el siguiente puntaje:

| <b>Categorías:</b>          | <b>Puntos:</b> |
|-----------------------------|----------------|
| Bastante insatisfecho ..... | 01             |
| Insatisfecho .....          | 02             |
| Satisfecho .....            | 03             |
| Bastante satisfecho .....   | 04             |



A continuación, se suma los puntos, el resultado obtenido se divide por 20; obteniendo de este modo el grado de satisfacción académica (GSA) de cada estudiante de acuerdo a los siguientes límites reales:

| Categorías            | $GSA = \text{Suma total} / 20$ |
|-----------------------|--------------------------------|
| Bastante insatisfecho | De 0,5 a menos de 1,5          |
| Insatisfecho          | De 1,5 a menos de 2,5          |
| Satisfecho            | De 2,5 a menos de 3,5          |
| Bastante satisfecho   | De 3,5 a menos de 4,5          |

Para determinar el grado de satisfacción académica del total y por asignatura, se consideró la categoría que resulte con más del 50 % de estudiantes.

### 3.5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS

Posterior a la recolección de datos se procedió a organizar los cuestionarios de recolección y a enumerarlas para ser ingresadas a la base de datos en el software estadístico IBM SPSS Statistics 22 para su respectivo procesamiento y análisis, bajo las codificaciones establecidas para determinar el grado de satisfacción académica.

Para el logro de los objetivos se usó tablas estadísticas para variables cualitativas, frecuencia absoluta, porcentaje y gráfica de sectores.

No se usó estadística inferencial debido a que ha sido posible realizar la investigación con todos los elementos de la población.

### **3.6. ASPECTOS ÉTICOS**

La Constitución Política del Perú, en el Artículo 2º, numeral 18, establece que la persona tiene derecho: A mantener reserva sobre sus convicciones políticas, filosóficas, religiosas o de cualquiera otra índole, así como a guardar el secreto profesional.

En ese sentido, con la finalidad de mantener en reserva la apreciación de los estudiantes respecto a las asignaturas de Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica, la encuesta realizado fue anónima.

## CAPÍTULO IV: RESULTADOS

- 4.1. Respecto al objetivo específico: Identificar el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II de la Facultad de Odontología - 2018.

**Tabla N° 01**

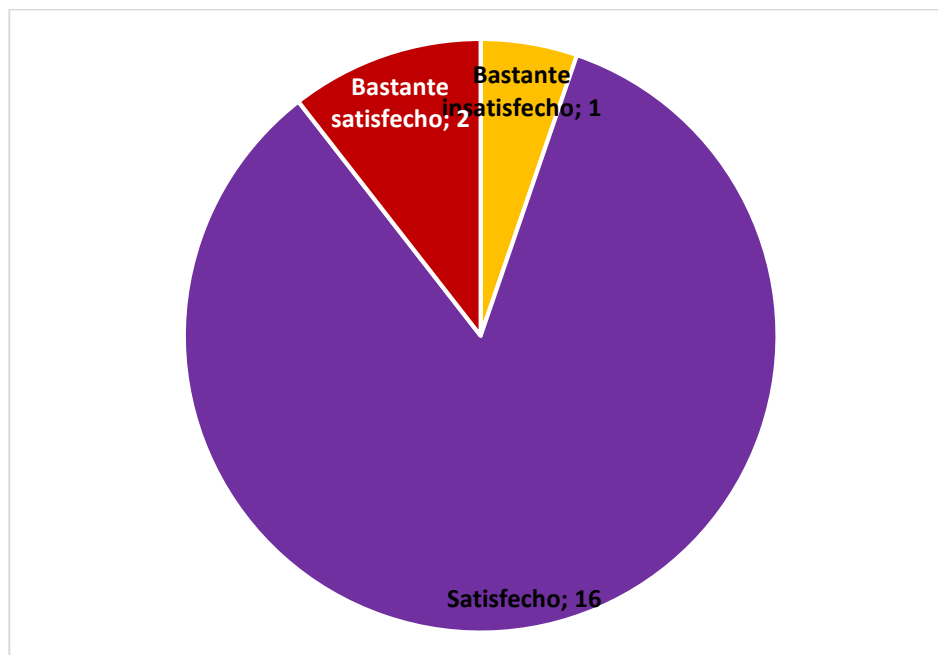
IQUITOS: GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS DE LA CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO II DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA 2018

| Grado de satisfacción | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Bastante insatisfecho | 1          | 5,30       |
| Insatisfecho          | 0          | 0,00       |
| Satisfecho            | 16         | 84,20      |
| Bastante satisfecho   | 2          | 10,50      |
| Total                 | 19         | 100,00     |

Fuente: Encuesta realizada a través del cuestionario (ver anexo 03)

### Gráfico N° 01

IQUITOS: GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS  
DE LA CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO II DE LA FACULTAD DE  
ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA  
PERUANA 2018



Fuente: Encuesta realizada a través del cuestionario (ver anexo 03)

De la tabla y gráfico N° 01 se puede afirmar que, de los 19 alumnos de la asignatura de la Clínica Integral del Adulto II referente al grado de satisfacción académica:

- 01 (5,30 %) está bastante insatisfecho, es decir, tiene la sensación de descontento total frente al servicio educativo impartido en la asignatura de Clínica Integral del Adulto II.
- No existe alumno que se muestre insatisfecho

- 16 (84,20 %) están satisfechos, es decir que estos alumnos han conseguido cumplir con algunas metas, expectativas o necesidades debido al servicio educativo impartido en la asignatura de Clínica Integral del Adulto II.
- 02 (10 %) están bastante satisfechos, es decir que estos alumnos han conseguido sus metas, expectativas o necesidades intensamente debido al servicio educativo impartido en la Clínica Integral del Adulto II.

De acuerdo al criterio establecido para determinar el grado de satisfacción académica en el numeral 3.4.2 de la presente, se puede concluir que el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II es satisfecho.

4.2. Respecto al objetivo específico: Identificar el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología - 2018.

**Tabla N° 02**

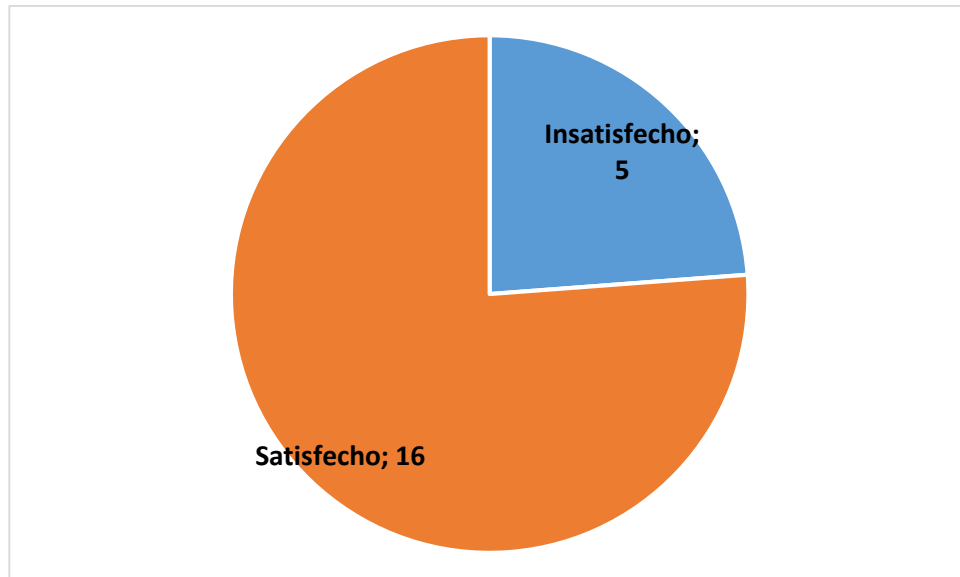
IQUITOS: GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS  
DE LA CLÍNICA INTEGRAL GERIÁTRICA DE LA FACULTAD DE  
ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA  
PERUANA 2018

| Grado de satisfacción | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Bastante insatisfecho | 0          | 0,00       |
| Insatisfecho          | 5          | 23,80      |
| Satisfecho            | 16         | 76,20      |
| Bastante satisfecho   | 0          | 0,00       |
| Total                 | 21         | 100,00     |

Fuente: Encuesta realizada a través del cuestionario (ver anexo 04)

## Gráfico N° 02

IQUITOS: GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS  
DE LA CLÍNICA INTEGRAL GERIÁTRICA DE LA FACULTAD DE  
ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA  
PERUANA 2018



Fuente: Encuesta realizada a través del cuestionario (ver anexo 04)

De la tabla y gráfico N° 02 se puede afirmar que, de los 21 alumnos de la asignatura de la Clínica Integral Geriátrica referente al grado de satisfacción académica:

- No existe alumno que se muestre bastante insatisfecho.
- 05 (23,80 %) alumnos están insatisfecho, es decir que tienen la sensación de que el servicio educativo ofrecido en la asignatura de la Clínica Integral Geriátrica no cumple con sus expectativas.

- 16 (76,20 %) alumnos están satisfechos, es decir que estos estudiantes han conseguido cumplir con algunas metas, expectativas o necesidades debido al servicio educativo impartido en la asignatura de Clínica Integral Geriátrico.
- No existe alumno que se muestre bastante satisfecho.

De acuerdo al criterio establecido para determinar el grado de satisfacción académica en el numeral 3.4.2 de la presente, se puede concluir que el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral Geriátrica es satisfecho.



- 4.3. Respecto al objetivo específico: Identificar el grado de satisfacción de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología -2018.

**Tabla N° 03**

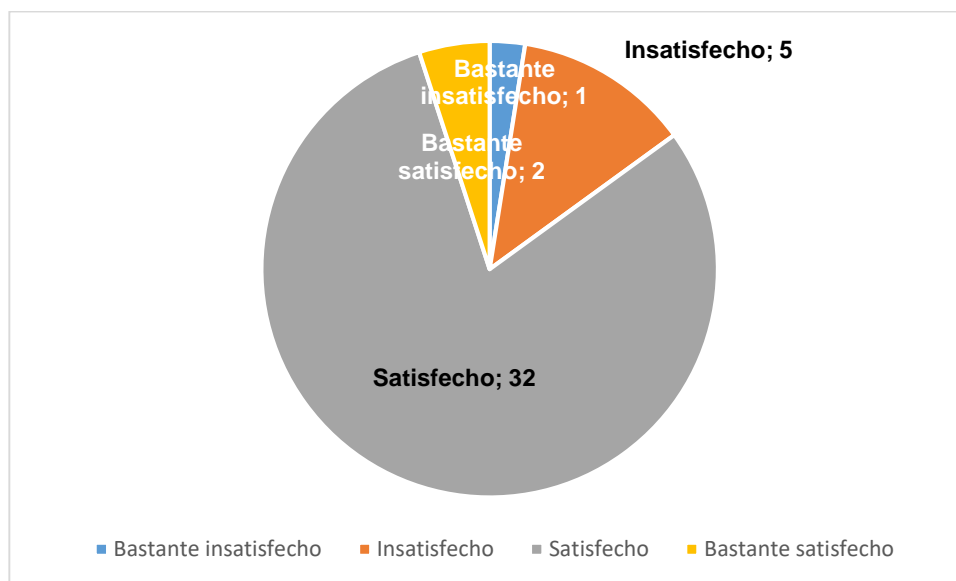
IQUITOS: GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS DE LA CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO II Y GERIÁTRICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA 2018

| Grado de satisfacción | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------------|------------|------------|
| Bastante insatisfecho | 1          | 2,50       |
| Insatisfecho          | 5          | 12,50      |
| Satisfecho            | 32         | 80,00      |
| Bastante satisfecho   | 2          | 5,00       |
| Total                 | 40         | 100,00     |

Fuente: Encuesta realizada a través del cuestionario (ver anexo 05)

### Gráfico N° 03

IQUITOS: GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS DE LA CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO II Y GERIÁTRICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA 2018



Fuente: Encuesta realizada a través del cuestionario (ver anexo 05)

De la tabla y gráfico N° 03 se puede afirmar que, de los 40 alumnos de las asignaturas de la Clínica Integral del Adulto II y de la Clínica Integral Geriátrica referente al grado de satisfacción académica:

- 01 (2,50 %) está bastante insatisfecho, es decir, tiene la sensación de descontento total frente al servicio educativo impartido en las asignaturas de Clínica Integral del Adulto II y Geriátrico.

- 05 (12,50 %) alumnos están insatisfecho, es decir que tienen la sensación de que el servicio educativo ofrecido en las asignaturas de la Clínica Integral del Adulto II y Geriátrica no cumple con sus expectativas.
- 32 (80 %) están satisfechos, es decir que estos alumnos han conseguido cumplir con algunas metas, expectativas o necesidades debido al servicio educativo impartido en las asignaturas de Clínica Integral del Adulto II y Geriátrico.
- 02 (5 %) están bastante satisfechos, es decir que estos alumnos han conseguido sus metas, expectativas o necesidades intensamente debido al servicio educativo impartido en la Clínica Integral del Adulto II y Geriátrico.

De acuerdo al criterio establecido para determinar el grado de satisfacción académica en el numeral 3.4.2 de la presente, se puede concluir que el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Geriátrica es satisfecho.

## CAPÍTULO V: DISCUSIÓN

En la presente investigación se encuestó a 40 alumnos de las Clínicas Odontológicas II y Geriátrica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana con la finalidad de evaluar el grado de satisfacción de los alumnos que cursan las respectivas Clínicas.

En este trabajo de investigación, los resultados muestran en la tabla N° 03, que el 80% de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Geriátrica se encuentran satisfechos con el servicio académico impartido. Esta satisfacción permitirá a la FO – UNAP tener egresados satisfechos con su carrera profesional, lo cual marcará diferencia con lo encontrado por **Arellano Flores T, Zegarra Arteaga O. (2016)**, cuando refiere que los estudiantes de Odontología de la Universidad Nacional del Altiplano del Puno no se encuentran completamente satisfechos con su carrera profesional.

El 5% de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Geriátrica se encuentran bastantes satisfechos con el servicio académico impartido en la Facultad de Odontología. Esto difiere con lo establecido por **Agudelo Alonso A. y contribuyentes (2007)**, la satisfacción del estudiante es alta en comparación con otros estudios locales y depende de factores como el sexo, la edad, el estrato socioeconómico.

El 12,50% de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Geriátrica se encuentran insatisfechos con la función docente, con la relación docente – alumno, con la infraestructura (clínicas) y enseñanza impartida en las asignaturas de la Clínica Integral del Adulto II y Geriátrica de la Facultad de Odontología. Se encuentra similitud, pero con proporciones diferentes, con lo

establecido por **Arellano Flores T, Zegarra Arteaga O. (2016)**, cuando refiere que el 82% estudiantes están insatisfechos en los aspectos de infraestructura. Sin embargo, similar y con proporciones aproximadamente iguales, la presente investigación muestra en la tabla que el 80% se encuentra satisfechos, mientras que de Arellano y Zegarra en su conclusión dicen que los estudiantes de Odontología no se encuentran completamente satisfechos con su carrera profesional.

Sólo el 2,50% de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Geriátrica se encuentran bastante insatisfechos con el servicio académico impartido en la Facultad de Odontología que involucra aspectos importantes como infraestructura, enseñanza, función del docente y relación con el docente. Esto difiere con lo establecido por **Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F.J (2011)**, señalan que uno de los aspectos más importante es el desempeño de los profesores, seguido de las unidades de aprendizaje y el desempeño de ellos mismos como estudiantes. Como otros aspectos se menciona la metodología e infraestructura.

Siguiendo el criterio establecido en el numeral 3.4.2 en la presente investigación, que para determinar el grado de satisfacción académica del total y por asignatura se considerará la categoría que resulte con más del 50%. En efecto, se puede afirmar que el grado de satisfacción académica de los alumnos de las asignatura de la Clínica Integral del Adulto II y Geriátrica es **satisfecho**, es decir que estos alumnos, que debido al servicio educativo impartido en las mencionadas asignaturas, han logrado algunas metas, expectativas o necesidades de aprendizaje; de este modo se logró responder la interrogante y el objetivo general de la presente investigación; sin embargo

no se logró probar la hipótesis que se esperaba que sea bastante satisfecho. De modo similar sucedió con las hipótesis específicas, que también se esperó que sean bastante satisfecho en cada asignatura, pero los resultados mostrados en la tabla 01 y 02 de las asignaturas de la Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica, respectivamente, indican que el grado satisfacción académica para ambas asignaturas es **satisfecho**.

Vale aclarar, que el resultado no desvirtúa a la Facultad de Odontología, ni desmerece el trabajo de los docentes, más bien había que reflexionar en torno al resultado de la tabla N° 06 mostrado en el anexo N° 06 referente a infraestructura – clínicas, se puede notar una elevada proporción que manifiesta estar insatisfecho (22,5%), específicamente los estudiantes de la Clínica Integral Geriátrica (42,9%). Aquí es preciso mencionar los términos de **Enache (2011)**; "... el análisis de los factores que influyen en la satisfacción de los estudiantes puede proporcionar información relevante acerca de cómo los estudiantes piensan y cuáles son las áreas más importantes a considerar, cuando se trata de satisfacción de los estudiantes". Esto es importante teniendo presente que la satisfacción del estudiante es un derivado del término satisfacción del cliente.

## **CAPÍTULO VI: CONCLUSIONES**

- I. Respecto al objetivo específico: Identificar el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II de la Facultad de Odontología – UNAP 2018, se concluye:
  - Los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II tienen un grado de satisfacción académica satisfecho, lo que nos indica que el 84,20% están satisfechos con el servicio académico impartido en la Facultad de Odontología de la UNAP.
  - No se cumple la hipótesis específica de que: El grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana-2018 es bastante satisfecho.
  
- II. Respecto al objetivo específico: Identificar el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología- UNAP 2018:
  - Los alumnos de la Clínica Integral Geriátrica tienen un grado de satisfacción académico, satisfecho, lo que nos indica que el 76,20% están satisfechos con el servicio académico impartido en la Facultad de Odontología de la UNAP.
  - No se cumple la hipótesis específica de que: El grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonia Peruana-2018 es bastante satisfecho.
  
- III. Respecto al objetivo específico: Identificar el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Clínica

Integral Geriátrica- UNAP 2018; a la interrogante de la investigación y el objetivo general:

- Los alumnos de estas dos Clínicas respectivamente tienen un grado de satisfacción académico, satisfecho, lo que nos indica que el 80% están satisfechos con el servicio académico impartido en la Facultad de Odontología de la UNAP.
- No se cumple la hipótesis general de que: El grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana-2018 es bastante satisfecho.



## **CAPÍTULO VII: RECOMENDACIONES**

1. Es necesario tomar medidas como: mejorar en el aspecto de infraestructura cumpliendo con la calidad de los servicios básicos de nuestras clínicas.
2. Se recomienda imponer un costo accesible para los alumnos tomando en cuenta que no todos tienen las posibilidades y condiciones socioeconómicas para el buen desarrollo de las actividades que se realizan en las clínicas con el único propósito de fomentar el bienestar del alumno generando la satisfacción en el desarrollo de su carrera profesional.
3. Se recomienda que la asesoría del docente sea de manera permanente para mayor seguridad y aprendizaje del alumno logrando así una relación docente-alumno más estrecha para que el ambiente estudiantil sea de confianza y respeto
4. Se recomienda realizar próximas investigaciones sobre el tema para observar si hay mejoras en cuanto a los problemas encontrados actualmente y lograr la satisfacción en su totalidad de los alumnos.

## CAPÍTULO VIII: FUENTES DE INFORMACIÓN

1. Tintaya Velásquez L. Relación del clima laboral y la satisfacción académica del estudiante de la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional del Altiplano, Puno 2016 [Tesis] Puno: Universidad Nacional del Altiplano. 2017.
2. Arellano Flores T, Zegarra Arteaga O. Nivel de satisfacción con su carrera de los estudiantes de odontología de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan 2015 [Tesis] Huánuco: Universidad Nacional Hermilio Valdizan. 2016.
3. Giraldo DM, Polanco H, Acuña CP, et al. Nivel de satisfacción de los estudiantes de odontología de la Universidad Nacional de Colombia con su carrera. Acta Odontológica Colombiana [en línea] 2014.
4. Agudelo Alonso A. y contribuyentes, Satisfacción y factores asociados en estudiantes usuarios del servicio odontológico de la institución prestadora de servicios de salud. [Artículo]. Medellín: IPS Universitaria, Universidad de Antioquia; 2007
5. Jiménez González, A., Terriquez Carrillo, B. y Robles Zepeda, F.J. . Evaluación de la satisfacción académica de los estudiantes de la Universidad Autónoma de Nayarit. Revista Fuente, 2(6), 46-56.2011.
6. Gonzales H. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en la Clínica Odontológica de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. [Tesis Bachiller].Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2004.
7. Sánchez, J. Satisfacción estudiantil en Educación Superior. Bogotá DC.2018.
8. Aranguren Z. Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de salud del instituto de previsión del profesorado de la Universidad Central de Venezuela, durante el último trimestre del 2004. .2009; 47 (1)

9. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno – 2017. [Tesis Bachiller]. Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano; 2017
10. ALVES H. y RAPOSO M. (2005): La Medición de la Satisfacción en la Enseñanza Universitaria: El ejemplo de la Universidade da Beira Interior. Universidade da Beira Interior, Dpto. de Gestão e Economia, Covilhã (Portugal). (abril 2006).
11. Balarezo G. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio de la clínica integral odontológica de la universidad de las américas. Tesis para optar el título de odontóloga. Ecuador: Facultad de odontología Universidad Nacional del Altiplano. Ecuador; 2016.
12. Navarro. E. R. Rendimiento académico revista electrónica iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación vol1, N. 2. 2003.
13. Sánchez, J. Satisfacción estudiantil en Educación Superior. Bogotá DC.2018.
14. Arredondo, M. Notas para un modelo de docencia: Formación pedagógica de profesores universitarios. Teoría y experiencias en México. México: ANUIES UNAM.CESU.1989
15. Pérez Gómez, A. La función y formación del profesor en la enseñanza para la comprensión: Comprender y transformar la enseñanza. Madrid: Ediciones Morata.1992
16. [www.unapiquitos.edu.pe](http://www.unapiquitos.edu.pe). Pregrado-Odontología. Información académica.
17. Plan de Estudios: Programa 28. Odontología. aprobado mediante resolución de consejo universitario N° O2O 2017CUUNAL.2017.

## ANEXOS

- Anexo N° 01: Matriz de consistencia
- Anexo N° 02: Matriz de juicio de expertos e instrumento de recolección de datos
- Anexo N° 03: Base de datos: Clínica Integral del Adulto II
- Anexo N° 04: Base de datos: Clínica Integral Geriátrica
- Anexo N° 05: Base de datos: Clínica Integral del Adulto II y Geriátrica
- Anexo N° 06: Estadística complementarias

### Anexo N° 01: Matriz de consistencia

| Problema   | Objetivos  | Hipótesis  | Variables Dimensiones   | Naturaleza Indicador  | Metodología   |   |  |
|--|--|--|---|---|---|---|--|
|  |  |  |   |   | Diseño  | Población Muestra   | Técnica Instrumento  |
| <p><b>General:</b><br/>¿Cuál es el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología – UNAP 2018?</p> <p><b>Específicos:</b><br/>¿Cuál es el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II de la Facultad de Odontología – UNAP 2018?</p> <p>¿Cuál es el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología – UNAP 2018?</p> | <p><b>General:</b><br/>Determinar el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología – UNAP 2018.</p> <p><b>Específicos:</b><br/>Identificar el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II de la Facultad de Odontología – UNAP 2018.</p> <p>Determinar el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología – UNAP 2018.</p> <p>Identificar el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología – UNAP 2018.</p> | <p><b>General:</b><br/>El grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología UNAP 2018 es bastante satisfecho.</p> <p><b>Específicos:</b><br/>El grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II de la Facultad de Odontología UNAP 2018 es bastante satisfecho.</p> <p>El grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología UNAP 2018 es bastante satisfecho.</p> | <p>Variable:<br/>Clínica Integral del Adulto II y Geriátrica de la Facultad de Odontología – UNAP 2018</p> <p><b>Dimensiones:</b><br/>Clínica Integral del Adulto II FO – UNAP 2018.</p> <p>Clínica Integral Geriátrica FO – UNAP 2018.</p> <p><b>Variable:</b><br/>Grado de satisfacción académica</p> <p><b>Dimensiones:</b><br/>Bastante insatisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Bastante satisfecho</p> | <p>Naturaleza:<br/>Cualitativo</p> <p><b>Indicador:</b><br/>Desarrollo de la asignatura en el semestre 2018 – II en 16 semanas.</p> <p><b>Naturaleza:</b><br/>Cualitativo</p> <p><b>Indicador:</b><br/>Descontento total del desarrollo del servicio educativo<br/>Descontento del desarrollo del servicio educativo<br/>El desarrollo del servicio educativo cumple con sus expectativas.<br/>El desarrollo del servicio educativo cumple totalmente con sus expectativas.</p> | <p><b>Enfoque:</b><br/>Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b><br/>observacional, analítico, transversal prospectivo.</p> <p>Diseño:<br/>Transversal transeccional descriptivo experimental.</p> | <p><b>Población:</b><br/>Estuvo constituido por 40 estudiantes; 19 de la asignatura de Clínica Integral del Adulto II y 21 de la Clínica Integral Geriátrica de la FO – UNAP 2018 – II.</p> <p><b>Muestra:</b><br/>No se consideró muestra alguna porque fue posible encuestar a todos los estudiantes considerados en la población.</p> <p><b>Muestreo:</b><br/>Fue no probabilístico, por conveniencia.</p> | <p><b>Técnica:</b><br/>Encuesta a los estudiantes de la Clínica Integral del Adulto II y Geriátrica de la F.O. – UNAP 2018 –II.</p> <p><b>Instrumento:</b><br/>Cuestionario tipo anónimo, validado con juicio de expertos, consta de una parte preliminar en la cual se explica el propósito y el objetivo de la investigación, luego se solicita la colaboración en anónimo. El cuestionario consta de 20 ítems, del 01 al 06 referidos a la función docente, del 07 al 10 referido a la relación docente – alumno, del 11 al 16 referido a la infraestructura – clínicas y del 17 al 20 referido a la enseñanza.</p> |

Anexo N° 02:

Matriz de juicio de expertos e instrumento de recolección de datos



**UNAP**



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA**

**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**JUICIO DE EXPERTO PARA VALIDACIÓN**

**DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

**1. DATOS DEL EXPERTO**

- 1.1. Nombre(s) y apellidos: .....
- 1.2. D.N.I.....
- 1.3. Profesión: .....
- 1.4. Lugar de trabajo: .....
- 1.5. Dirección del centro de trabajo: .....
- 1.6. Cargo que desempeña: .....
- 1.7. Teléfono fijo: ..... Móvil: .....
- 1.8. Correo: .....
- 1.9. Fecha de evaluación: .....

**Título de la investigación:**

**“GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS DE LA CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO II Y CLÍNICA INTEGRAL GERIÁTRICA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA 2018”**

Nombre del instrumento: GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA

Autores del instrumento: Bachiller: Grazia Márquez Del Aguila  
Bachiller: Ambar Danae Vela Rojas

Aspectos a validar:

| Indicadores          | Criterios  | Deficiente<br>00 – 20 |    |    |    | Regular<br>21 – 40 |    |    |    | Buena<br>41 - 60 |    |    |    | Muy buena<br>61 - 80 |    |    |    | Excelente<br>81 - 100 |    |    |     |
|----------------------|--|-----------------------|----|----|----|--------------------|----|----|----|------------------|----|----|----|----------------------|----|----|----|-----------------------|----|----|-----|
|                      |  | 00                    | 06 | 11 | 16 | 21                 | 26 | 31 | 36 | 41               | 46 | 51 | 56 | 61                   | 66 | 71 | 76 | 81                    | 86 | 91 | 96  |
|                      |  | 05                    | 10 | 15 | 20 | 25                 | 30 | 35 | 40 | 45               | 50 | 55 | 60 | 65                   | 70 | 75 | 80 | 85                    | 90 | 95 | 100 |
| 1. Claridad          | Es formulado con lenguaje apropiado  |                       |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |
| 2. Objetividad       | Esta expresado en hechos observables   |                       |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |
| 3. Actualidad        | Adecuado al avance de la tecnología  |                       |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |
| 4. Organización      | Existe una organización lógica   |                       |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |
| 5. Suficiencia       | Comprende los aspectos de cantidad y calidad   |                       |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |
| 6. Internacionalidad | Adecuado para valorar grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica. |                       |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |
| 7. Consistencia      | Basados en aspectos teóricos científicos   |                       |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |
| 8. Coherencia        | Entre los objetivos, hipótesis e indicadores   |                       |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |
| 9. Metodología       | Las estrategias responden al propósito de la investigación   |                       |    |    |    |                    |    |    |    |                  |    |    |    |                      |    |    |    |                       |    |    |     |

Opinión de la aplicabilidad : .....

Promedio de valoración

Lugar y fecha : ..... Firma del experto informante

Como resultado general

| Valoración |          |
|------------|----------|
| Deficiente | 00 – 20  |
| Regular    | 21 – 40  |
| Buena      | 41 – 60  |
| Muy buena  | 61 – 80  |
| Excelente  | 81 – 100 |



**UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA**  
**FACULTAD DE ODONTOLOGÍA**

**GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS DE LA  
CLÍNICA  
INTEGRAL DEL ADULTO II Y CLÍNICA INTEGRAL GERIÁTRICA DE LA  
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE LA AMAZONÍA PERUANA 2018**

**INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**  
**GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA**

Distinguido estudiante, grato es dirigirme a usted con la finalidad de solicitarle su valiosa colaboración con la presente encuesta, que nos permitirá obtener información sobre el grado de satisfacción académica de los alumnos de la Clínica Integral del Adulto II y Clínica Integral Geriátrica de la Facultad de Odontología de la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; a fin de respetar su derecho de reservar su apreciación sobre los servicios educativo de las asignaturas mencionadas, la encuesta es anónimo.

El resultado permitirá mejorar el servicio brindado a los alumnos. Le rogamos que colabore con este estudio contestando este cuestionario.

El cuestionario consta de 20 ítems, cada una con 4 opciones:

- Bastante insatisfecho
- Insatisfecho
- Satisfecho
- Bastante satisfecho

El cuestionario consta de cuatro dimensiones:

- Función docente: Del ítem 01 al ítem 06
- Relación docente – alumno: Del ítem 07 al ítem 10.
- Infraestructura – Clínicas: Del ítem 11 al ítem 16.
- Calidad de enseñanza: Del ítem 17 al ítem 20.

Lea cuidadosamente, no requiere de mucho tiempo, debe marcar con una X en el recuadro que corresponda y debe marcar como respuesta la primera sensación que le surge en el cerebro.

Marque con un aspa:

Estudiante de la asignatura:

Clínica Integral del Adulto II      ( )      Clínica Integral Geriátrica      ( )

## CUESTIONARIO

Sírvase a seguir las siguientes indicaciones:

Lea cuidadosamente cada una de las preguntas del cuestionario y marque con un aspa (X) la respuesta que usted considere:

| Nº                                | A. RESPECTO A LA PRÁCTICA USTED SIENTE QUE:  | Bastante<br>satisfecho | Satisfecho | Insatisfecho | Bastante<br>insatisfecho |
|-----------------------------------|--|------------------------|------------|--------------|--------------------------|
| <b>FUNCIÓN DOCENTE</b>            |  |                        |            |              |                          |
| 1                                 | ¿El docente respeta y cumple el horario de teoría y práctica?  |                        |            |              |                          |
| 2                                 | ¿El docente utiliza diapositivas motivadoras durante la clase?   |                        |            |              |                          |
| 3                                 | ¿El docente demuestra habilidades y destrezas en la práctica clínica?  |                        |            |              |                          |
| 4                                 | ¿Los criterios de evaluación son dados a conocer al inicio de la práctica clínica?                               |                        |            |              |                          |
| 5                                 | ¿Está Usted satisfecho con respecto a la puntualidad de sus docentes?  |                        |            |              |                          |
| 6                                 | ¿El docente da importancia a la presentación de casos clínicos en la práctica clínica?                           |                        |            |              |                          |
| <b>RELACIÓN DOCENTE – ALUMNO</b>  |  |                        |            |              |                          |
| 7                                 | ¿La asesoría del docente se da de forma permanente en el desarrollo de las prácticas?                            |                        |            |              |                          |
| 8                                 | ¿El docente inspira confianza al estudiante?   |                        |            |              |                          |
| 9                                 | ¿Cómo se sintió con el trato recibido por los docentes en la práctica clínica?                                   |                        |            |              |                          |
| 10                                | ¿Cómo se sintió con respecto a la información recibida por sus docentes en caso de alguna duda?                  |                        |            |              |                          |
| <b>INFRAESTRUCTURA – CLÍNICAS</b> |  |                        |            |              |                          |
| 11                                | ¿El alumno se encuentra satisfecho con la calidad de los servicios básicos de las clínicas (agua potable)?       |                        |            |              |                          |
| 12                                | ¿La clínica cuenta con los equipos de bioseguridad para el uso y protección de rayos x?                          |                        |            |              |                          |
| 13                                | ¿El alumno se encuentra satisfecho con la cantidad de unidad dental disponible para cada alumno?                 |                        |            |              |                          |
| 14                                | ¿Está Usted satisfecho con el costo impuesto para cada tratamiento en la práctica clínica?                       |                        |            |              |                          |
| 15                                | ¿Se encuentra satisfecho con el funcionamiento de la unidad dental durante el desarrollo de su práctica clínica? |                        |            |              |                          |
| 16                                | ¿Está Usted satisfecho con los horarios establecidos del Departamento de Esterilización?                         |                        |            |              |                          |
| <b>ENSEÑANZA</b>                  |  |                        |            |              |                          |
| 17                                | ¿El número de estudiantes por docente de práctica facilita el aprendizaje?                                       |                        |            |              |                          |
| 18                                | ¿El alumno se encuentra satisfecho de lo que ha aprendido?   |                        |            |              |                          |
| 19                                | ¿El alumno se encuentra satisfecho con su formación profesional?   |                        |            |              |                          |
| 20                                | ¿Considera Usted que el ciclo académico se desarrolla con total normalidad?                                      |                        |            |              |                          |

**Anexo N° 03: Base de datos: Clínica Integral del Adulto II**

| EST.  | ITEM 01 | ITEM 02 | ITEM 03 | ITEM 04 | ITEM 05 | ITEM 06 | ITEM 07 | ITEM 08 | ITEM 09 | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 | ITEM 18 | ITEM 19 | ITEM 20 | GRADO |
|-------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| 01    | BS      | S       | BI      | S       | BS      | S       | S       | S       | I       | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | S       | S       | S     |
| 02    | S       | S       | BS      | I       | S       | BS      | I       | I       | I       | S       | S       | S       | I       | BS      | BS      | S       | S       | S       | S       | I       | S     |
| 03    | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI      | BI    |
| 04    | I       | S       | BS      | S       | S       | S       | S       | I       | S       | S       | S       | I       | BI      | S       | S       | S       | S       | S       | I       | BI      | S     |
| 05    | S       | BI      | I       | I       | BS      | S       | BS      | S       | I       | S       | S       | S       | S       | BS      | S       | BS      | S       | BS      | S       | I       | S     |
| 06    | S       | S       | S       | I       | BS      | BS      | BS      | BI      | I       | S       | S       | S       | I       | S       | BS      | S       | BS      | BS      | S       | BS      | S     |
| 07    | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | S       | BS      | BS      | S       | I       | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | I       | BS    |
| 08    | I       | S       | I       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | I       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | BI      | S     |
| 09    | BS      | BS      | S       | I       | BS      | BS      | BS      | BI      | I       | S       | S       | BI      | S       | S       | S       | S       | S       | I       | S       | I       | S     |
| 10    | S       | S       | I       | S       | S       | S       | S       | BI      | S       | S       | S       | BI      | S       | I       | S       | S       | S       | S       | S       | BI      | S     |
| 11    | S       | S       | I       | S       | S       | S       | S       | I       | I       | S       | S       | I       | S       | I       | S       | I       | S       | S       | S       | BI      | S     |
| 12    | S       | I       | S       | I       | S       | S       | I       | S       | I       | I       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | I       | S     |
| 13    | BS      | BS      | BI      | BS      | S       | S       | S       | I       | I       | BS      | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S     |
| 14    | BS      | BS      | I       | BS      | BS      | BS      | S       | I       | I       | BS      | BS      | I       | S       | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | I       | BI      | S     |
| 15    | S       | S       | I       | S       | S       | S       | S       | I       | S       | S       | S       | BS      | S       | S       | S       | S       | S       | BS      | S       | BI      | S     |
| 16    | S       | S       | S       | S       | S       | BS      | S       | BS      | S       | S       | S       | S       | I       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S     |
| 17    | I       | I       | I       | S       | S       | BS      | S       | S       | I       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | S       | BS      | S       | I       | I       | S     |
| 18    | S       | S       | S       | I       | BS      | BS      | BS      | S       | S       | S       | S       | S       | I       | S       | BS      | S       | S       | S       | S       | S       | S     |
| 19    | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS      | BS    |
| BI    | 1       | 2       | 3       | 1       | 1       | 1       | 1       | 4       | 1       | 1       | 1       | 3       | 2       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 1       | 7       | 1     |
| I     | 3       | 2       | 7       | 6       | 0       | 0       | 2       | 6       | 10      | 1       | 0       | 4       | 5       | 2       | 0       | 1       | 0       | 1       | 3       | 6       | 0     |
| S     | 9       | 10      | 5       | 8       | 10      | 9       | 10      | 6       | 7       | 12      | 14      | 9       | 10      | 10      | 11      | 12      | 12      | 10      | 13      | 4       | 16    |
| BS    | 6       | 5       | 4       | 4       | 8       | 9       | 6       | 3       | 1       | 5       | 4       | 3       | 2       | 6       | 7       | 5       | 6       | 7       | 2       | 2       | 2     |
| TOTAL | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19      | 19    |

**Anexo N° 04: Base de datos: Clínica Integral Geriátrica**

| EST UD | ITEM 01  | ITEM 02 | ITEM 03 | ITEM 04 | ITEM 05 | ITEM 06 | ITEM 07 | ITEM 08 | ITEM 09 | ITEM 10 | ITEM 11 | ITEM 12 | ITEM 13 | ITEM 14 | ITEM 15 | ITEM 16 | ITEM 17 | ITEM 18 | ITEM 19 | ITEM 20 | GRADO |
|--------|----------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|-------|
| 01     | BS       | I       | BS      | BI      | BS      | BS      | BS      | S       | I       | BS      | S       | BI      | S       | I       | S       | BS      | BS      | S       | BS      | I       | S     |
| 02     | BS       | S       | S       | I       | S       | BS      | BS      | I       | S       | S       | S       | S       | I       | I       | I       | S       | BS      | BS      | S       | I       | S     |
| 03     | BS       | I       | I       | S       | BS      | BS      | BS      | I       | BI      | BS      | BS      | I       | BI      | BI      | I       | BS      | BS      | BS      | BS      | I       | S     |
| 04     | BS       | BS      | I       | S       | BS      | BS      | BS      | BS      | I       | BS      | BS      | I       | S       | S       | S       | BI      | BS      | S       | BS      | BS      | S     |
| 05     | BS       | BS      | S       | I       | I       | S       | I       | I       | I       | I       | S       | I       | BI      | I       | BS      | S       | BS      | BS      | BS      | BI      | S     |
| 06     | BS       | S       | BI      | BI      | S       | BS      | S       | I       | BI      | S       | S       | I       | I       | BI      | BI      | S       | I       | S       | BS      | BI      | I     |
| 07     | BS       | S       | S       | I       | BS      | BS      | BS      | S       | I       | BS      | BS      | I       | I       | I       | S       | S       | BS      | BS      | BS      | I       | S     |
| 08     | S        | S       | BI      | S       | S       | S       | S       | I       | S       | S       | S       | BI      | BI      | BI      | S       | S       | S       | S       | S       | BI      | I     |
| 09     | BS       | BS      | BS      | S       | BS      | BS      | S       | S       | I       | S       | S       | S       | S       | S       | BI      | S       | BS      | BS      | S       | BI      | S     |
| 10     | S        | S       | I       | I       | S       | BS      | S       | I       | I       | S       | S       | I       | I       | I       | I       | S       | S       | S       | S       | S       | S     |
| 11     | S        | S       | I       | I       | S       | S       | S       | S       | I       | S       | I       | I       | I       | I       | S       | S       | S       | I       | S       | S       | S     |
| 12     | S        | I       | I       | S       | S       | S       | S       | I       | I       | S       | S       | I       | I       | I       | S       | S       | S       | S       | BI      | S       | S     |
| 13     | S        | I       | S       | S       | S       | S       | S       | I       | I       | S       | BS      | I       | I       | I       | I       | S       | S       | S       | S       | BI      | S     |
| 14     | S        | S       | S       | I       | S       | S       | S       | I       | I       | S       | S       | BI      | BI      | BI      | I       | S       | S       | S       | S       | BI      | I     |
| 15     | S        | BI      | I       | S       | I       | S       | S       | I       | I       | S       | S       | I       | BI      | BI      | BI      | S       | S       | S       | S       | BI      | I     |
| 16     | S        | I       | S       | I       | BI      | S       | S       | I       | BI      | S       | S       | BI      | BI      | BI      | I       | S       | S       | S       | S       | BI      | I     |
| 17     | BS       | S       | I       | S       | S       | S       | BS      | I       | I       | S       | S       | I       | I       | S       | BI      | S       | BI      | S       | BS      | I       | S     |
| 18     | S        | S       | S       | S       | BS      | BS      | BS      | BI      | I       | BS      | BS      | S       | I       | I       | S       | BS      | S       | S       | BS      | S       | S     |
| 19     | BS       | S       | S       | S       | S       | BS      | BS      | BI      | I       | BS      | S       | S       | I       | S       | S       | S       | S       | BS      | BS      | I       | S     |
| 20     | BS       | S       | I       | S       | S       | BS      | BS      | I       | S       | S       | S       | I       | I       | S       | S       | BS      | S       | S       | BS      | S       | S     |
| 21     | <b>S</b> | I       | I       | S       | S       | BS      | BS      | BI      | S       | S       | S       | I       | I       | I       | S       | BS      | S       | BS      | BS      | I       | S     |
| BI     | 0        | 1       | 2       | 2       | 1       | 0       | 0       | 3       | 3       | 0       | 0       | 4       | 6       | 6       | 4       | 1       | 1       | 0       | 1       | 8       | 0     |
| I      | 0        | 6       | 9       | 7       | 2       | 0       | 1       | 13      | 14      | 1       | 1       | 13      | 12      | 10      | 6       | 0       | 1       | 1       | 0       | 7       | 5     |
| S      | 10       | 11      | 8       | 12      | 12      | 9       | 10      | 4       | 4       | 14      | 15      | 4       | 3       | 5       | 10      | 15      | 12      | 13      | 9       | 5       | 16    |
| BS     | 11       | 3       | 2       | 0       | 6       | 12      | 10      | 1       | 0       | 6       | 5       | 0       | 0       | 0       | 1       | 5       | 7       | 7       | 11      | 1       | 0     |
| TOTAL  | 21       | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21      | 21    |

| Anexo N° 05: Base de datos: Clínica Integral del Adulto II y Geriátrica |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |      |       |
|---|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| EST.  | IT01 | IT02 | IT03 | IT04 | IT05 | IT06 | IT07 | IT08 | IT09 | IT10 | IT11 | IT12 | IT13 | IT14 | IT15 | IT16 | IT17 | IT18 | IT19 | IT20 | GRADO |
| 01  | BS   | S    | BI   | S    | BS   | S    | S    | S    | I    | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | S    | S    | S     |
| 02  | S    | S    | BS   | I    | S    | BS   | I    | I    | I    | S    | S    | S    | I    | BS   | BS   | S    | S    | S    | S    | I    | S     |
| 03  | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI   | BI    |
| 04  | I    | S    | BS   | S    | S    | S    | S    | I    | S    | S    | S    | I    | BI   | S    | S    | S    | S    | S    | I    | BI   | S     |
| 05  | S    | BI   | I    | I    | BS   | S    | BS   | S    | I    | S    | S    | S    | S    | BS   | S    | BS   | S    | BS   | S    | I    | S     |
| 06  | S    | S    | S    | I    | BS   | BS   | BS   | BI   | I    | S    | S    | S    | I    | S    | BS   | S    | BS   | BS   | S    | BS   | S     |
| 07  | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | S    | BS   | BS   | S    | I    | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | I    | BS    |
| 08  | I    | S    | I    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | I    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | BI   | S     |
| 09  | BS   | BS   | S    | I    | BS   | BS   | BS   | BI   | I    | S    | S    | BI   | S    | S    | S    | S    | S    | I    | S    | I    | S     |
| 10  | S    | S    | I    | S    | S    | S    | S    | BI   | S    | S    | S    | BI   | S    | I    | S    | S    | S    | S    | S    | BI   | S     |
| 11  | S    | S    | I    | S    | S    | S    | S    | I    | I    | S    | S    | I    | S    | I    | S    | I    | S    | S    | S    | BI   | S     |
| 12  | S    | I    | S    | I    | S    | S    | I    | S    | I    | I    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | I    | S     |
| 13  | BS   | BS   | BI   | BS   | S    | S    | S    | I    | I    | BS   | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S     |
| 14  | BS   | BS   | I    | BS   | BS   | BS   | S    | I    | I    | BS   | BS   | I    | S    | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | I    | BI   | S     |
| 15  | S    | S    | I    | S    | S    | S    | S    | I    | S    | S    | S    | BS   | S    | S    | S    | S    | S    | BS   | S    | BI   | S     |
| 16  | S    | S    | S    | S    | S    | BS   | S    | BS   | S    | S    | S    | S    | I    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S     |
| 17  | I    | I    | I    | S    | S    | BS   | S    | S    | I    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | S    | BS   | S    | I    | I    | S     |
| 18  | S    | S    | S    | I    | BS   | BS   | BS   | S    | S    | S    | S    | S    | I    | S    | BS   | S    | S    | S    | S    | S    | S     |
| 19  | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS   | BS    |
| 20  | BS   | I    | BS   | BI   | BS   | BS   | BS   | S    | I    | BS   | S    | BI   | S    | I    | S    | BS   | BS   | S    | BS   | I    | S     |
| 21  | BS   | S    | S    | I    | S    | BS   | BS   | I    | S    | S    | S    | S    | I    | I    | I    | S    | BS   | BS   | S    | I    | S     |
| 22  | BS   | I    | I    | S    | BS   | BS   | BS   | I    | BI   | BS   | BS   | I    | BI   | BI   | I    | BS   | BS   | BS   | BS   | I    | S     |
| 23  | BS   | BS   | I    | S    | BS   | BS   | BS   | BS   | I    | BS   | BS   | I    | S    | S    | S    | BI   | BS   | S    | BS   | BS   | S     |
| 24  | BS   | BS   | S    | I    | I    | S    | I    | I    | I    | I    | S    | I    | BI   | I    | BS   | S    | BS   | BS   | BS   | BI   | S     |
| 25  | BS   | S    | BI   | BI   | S    | BS   | S    | I    | BI   | S    | S    | I    | I    | BI   | BI   | S    | I    | S    | BS   | BI   | I     |

**Anexo N° 05: Base de datos: Clínica Integral del Adulto II y Geriátrica (continuación)**

| EST.  | IT01     | IT02 | IT03 | IT04 | IT05 | IT06 | IT07 | IT08 | IT09 | IT10 | IT11 | IT12 | IT13 | IT14 | IT15 | IT16 | IT17 | IT18 | IT19 | IT20 | GRADO |
|-------|----------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| 26    | BS       | S    | S    | I    | BS   | BS   | BS   | S    | I    | BS   | BS   | I    | I    | I    | S    | S    | BS   | BS   | BS   | I    | S     |
| 27    | S        | S    | BI   | S    | S    | S    | S    | I    | S    | S    | S    | BI   | BI   | BI   | S    | S    | S    | S    | S    | BI   | I     |
| 28    | BS       | BS   | BS   | S    | BS   | BS   | S    | S    | I    | S    | S    | S    | S    | S    | BI   | S    | BS   | BS   | S    | BI   | S     |
| 29    | S        | S    | I    | I    | S    | BS   | S    | I    | I    | S    | S    | I    | I    | I    | I    | S    | S    | S    | S    | S    | S     |
| 30    | S        | S    | I    | I    | S    | S    | S    | S    | I    | S    | I    | I    | I    | I    | S    | S    | S    | I    | S    | S    | S     |
| 31    | S        | I    | I    | S    | S    | S    | S    | I    | I    | S    | S    | I    | I    | I    | S    | S    | S    | S    | BI   | S    | S     |
| 32    | S        | I    | S    | S    | S    | S    | S    | I    | I    | S    | BS   | I    | I    | I    | I    | S    | S    | S    | S    | BI   | S     |
| 33    | S        | S    | S    | I    | S    | S    | S    | I    | I    | S    | S    | BI   | BI   | BI   | I    | S    | S    | S    | S    | BI   | I     |
| 34    | S        | BI   | I    | S    | I    | S    | S    | I    | I    | S    | S    | I    | BI   | BI   | BI   | S    | S    | S    | S    | BI   | I     |
| 35    | S        | I    | S    | I    | BI   | S    | S    | I    | BI   | S    | S    | BI   | BI   | BI   | I    | S    | S    | S    | S    | BI   | I     |
| 36    | BS       | S    | I    | S    | S    | S    | BS   | I    | I    | S    | S    | I    | I    | S    | BI   | S    | BI   | S    | BS   | I    | S     |
| 37    | S        | S    | S    | S    | BS   | BS   | BS   | BI   | I    | BS   | BS   | S    | I    | I    | S    | BS   | S    | S    | BS   | S    | S     |
| 38    | BS       | S    | S    | S    | S    | BS   | BS   | BI   | I    | BS   | S    | S    | I    | S    | S    | S    | S    | BS   | BS   | I    | S     |
| 39    | BS       | S    | I    | S    | S    | BS   | BS   | I    | S    | S    | S    | I    | I    | S    | S    | BS   | S    | S    | BS   | S    | S     |
| 40    | <b>S</b> | I    | I    | S    | S    | BS   | BS   | BI   | S    | S    | S    | I    | I    | I    | S    | BS   | S    | BS   | BS   | I    | S     |
| BI    | 1        | 3    | 5    | 3    | 2    | 1    | 1    | 7    | 4    | 1    | 1    | 7    | 8    | 7    | 5    | 2    | 2    | 1    | 2    | 15   | 1     |
| I     | 3        | 8    | 16   | 13   | 2    | 0    | 3    | 19   | 24   | 2    | 1    | 17   | 17   | 12   | 6    | 1    | 1    | 2    | 3    | 13   | 5     |
| S     | 19       | 21   | 13   | 20   | 22   | 18   | 20   | 10   | 11   | 26   | 29   | 13   | 13   | 15   | 21   | 27   | 24   | 23   | 22   | 9    | 32    |
| BS    | 17       | 8    | 6    | 4    | 14   | 21   | 16   | 4    | 1    | 11   | 9    | 3    | 2    | 6    | 8    | 10   | 13   | 14   | 13   | 3    | 2     |
| TOTAL | 40       | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40   | 40    |

## Anexo N° 06

### Estadísticas complementarias

Tabla N° 04

IQUITOS: GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS  
DE LA CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO II Y GERIÁTRICA SEGÚN  
FUNCIÓN DOCENTE DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA  
PERUANA 2018

| Función docente       |                              | Clínica Integral               |                             | Total  |
|-----------------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------|
|                       |                              | Clínica Integral del Adulto II | Clínica Integral Geriátrico |        |
| Bastante insatisfecho | Recuento                     | 1                              | 0                           | 1      |
|                       | % dentro de Clínica Integral | 5,3%                           | 0,0%                        | 2,5%   |
| Insatisfecho          | Recuento                     | 0                              | 2                           | 2      |
|                       | % dentro de Clínica Integral | 0,0%                           | 9,5%                        | 5,0%   |
| Satisfecho            | Recuento                     | 14                             | 17                          | 31     |
|                       | % dentro de Clínica Integral | 73,7%                          | 81,0%                       | 77,5%  |
| Bastante satisfecho   | Recuento                     | 4                              | 2                           | 6      |
|                       | % dentro de Clínica Integral | 21,1%                          | 9,5%                        | 15,0%  |
| Total                 | Recuento                     | 19                             | 21                          | 40     |
|                       | % dentro de Clínica Integral | 100,0%                         | 100,0%                      | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada a través del cuestionario (ver anexo 05)

Tabla N° 05



IQUITOS: GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS  
DE LA CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO II Y GERIÁTRICA SEGÚN  
RELACIÓN DOCENTE - ALUMNO DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA  
DE LA  
UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA 2018

| Relación docente – alumno |                              | Clínica Integral               |                             | Total  |
|---------------------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------|
|                           |                              | Clínica Integral del Adulto II | Clínica Integral Geriátrico |        |
| Bastante insatisfecho     | Recuento                     | 1                              | 0                           | 1      |
|                           | % dentro de Clínica Integral | 5,3%                           | 0,0%                        | 2,5%   |
| Insatisfecho              | Recuento                     | 2                              | 3                           | 5      |
|                           | % dentro de Clínica Integral | 10,5%                          | 14,3%                       | 12,5%  |
| Satisfecho                | Recuento                     | 14                             | 17                          | 31     |
|                           | % dentro de Clínica Integral | 73,7%                          | 81,0%                       | 77,5%  |
| Bastante satisfecho       | Recuento                     | 2                              | 1                           | 3      |
|                           | % dentro de Clínica Integral | 10,5%                          | 4,8%                        | 7,5%   |
| Total                     | Recuento                     | 19                             | 21                          | 40     |
|                           | % dentro de Clínica Integral | 100,0%                         | 100,0%                      | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada a través del cuestionario (ver anexo 05)

Tabla N° 06

IQUITOS: GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS  
DE LA CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO II Y GERIÁTRICA SEGÚN  
INFRAESTRUCTURA - CLÍNICAS DE LA FACULTAD DE  
ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL  
DE LA AMAZONÍA PERUANA 2018

| Infraestructura – Clínicas |                              | Clínica Integral               |                             | Total  |
|----------------------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------|
|                            |                              | Clínica Integral del Adulto II | Clínica Integral Geriátrico |        |
| Bastante insatisfecho      | Recuento                     | 1                              | 0                           | 1      |
|                            | % dentro de Clínica Integral | 5,3%                           | 0,0%                        | 2,5%   |
| Insatisfecho               | Recuento                     | 0                              | 9                           | 9      |
|                            | % dentro de Clínica Integral | 0,0%                           | 42,9%                       | 22,5%  |
| Satisfecho                 | Recuento                     | 14                             | 12                          | 26     |
|                            | % dentro de Clínica Integral | 73,7%                          | 57,1%                       | 65,0%  |
| Bastante satisfecho        | Recuento                     | 4                              | 0                           | 4      |
|                            | % dentro de Clínica Integral | 21,1%                          | 0,0%                        | 10,0%  |
| Total                      | Recuento                     | 19                             | 21                          | 40     |
|                            | % dentro de Clínica Integral | 100,0%                         | 100,0%                      | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada a través del cuestionario (ver anexo 05)

Tabla N° 07

IQUITOS: GRADO DE SATISFACCIÓN ACADÉMICA DE LOS ALUMNOS DE LA CLÍNICA INTEGRAL DEL ADULTO II Y GERIÁTRICA SEGÚN ENSEÑANZA DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA 2018

| Enseñanza             |                              | Clínica Integral               |                             | Total  |
|-----------------------|------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|--------|
|                       |                              | Clínica Integral del Adulto II | Clínica Integral Geriátrico |        |
| Bastante insatisfecho | Recuento                     | 1                              | 0                           | 1      |
|                       | % dentro de Clínica Integral | 5,3%                           | 0,0%                        | 2,5%   |
| Insatisfecho          | Recuento                     | 1                              | 0                           | 1      |
|                       | % dentro de Clínica Integral | 5,3%                           | 0,0%                        | 2,5%   |
| Satisfecho            | Recuento                     | 13                             | 18                          | 31     |
|                       | % dentro de Clínica Integral | 68,4%                          | 85,7%                       | 77,5%  |
| Bastante satisfecho   | Recuento                     | 4                              | 3                           | 7      |
|                       | % dentro de Clínica Integral | 21,1%                          | 14,3%                       | 17,5%  |
| Total                 | Recuento                     | 19                             | 21                          | 40     |
|                       | % dentro de Clínica Integral | 100,0%                         | 100,0%                      | 100,0% |

Fuente: Encuesta realizada a través del cuestionario (ver anexo 05)