



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DPTO. DE FORMACIÓN INTEGRAL DEL HOMBRE
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

**PROPUESTA DE MANUAL DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA
MEJORAR LA ADAPTACIÓN DEL PACIENTE ADULTO A LA CONSULTA
ODONTOLÓGICA**

Dirigido a estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo

**Tutor Contenido:
Rodríguez G. Douglas R.**

**Autores:
Briceño S. Mary E.
C.I: 25.167.039
Calderón G. Orzelys M.
C.I: 24.296.790**

Campus Bárbula, Noviembre 2022



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DPTO. DE FORMACIÓN INTEGRAL DEL HOMBRE
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

Unidad de Investigación en Estudios en Calidad de Vida y Salud.

Área: Salud Pública y Bioética.

Línea de Investigación: Bioseguridad y Calidad de Vida.

Temática: Calidad de Vida.

Subtemática: Empatía y bienestar en el proceso enseñanza/aprendizaje (odontólogo/paciente).

**PROPUESTA DE MANUAL DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA
MEJORAR LA ADAPTACIÓN DEL PACIENTE ADULTO A LA CONSULTA
ODONTOLÓGICA**

Dirigido a estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de
Carabobo

**Trabajo de investigación presentado como requisito previo para optar al título de
Odontólogo.**

**Tutor Contenido:
Rodríguez G. Douglas R.**

**Autores:
Briceño S. Mary E.
C.I: 25.167.039
Calderón G. Orzelys M.
C.I: 24.296.790**

Campus Bárbula, Noviembre 2022

ACTA DE APROBACIÓN

Cód.: TGPr-2022-26

Periodo: 2022

Los suscritos, profesores de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, por medio de la presente hacemos constar que el Trabajo de Grado titulado:

PROPUESTA DE MANUAL DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA
PARA MEJORAR LA ADAPTACIÓN DEL PACIENTE ADULTO A LA
CONSULTA ODONTOLÓGICA

Elaborado y Presentado por:

Mary Elizabeth Briceño Sánchez

C.I.: V- 25.167.039

Orzelys Marian Calderón González

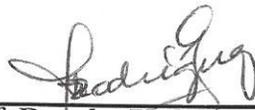
C.I.: V- 24.296.790

Estudiante(s) de esta Facultad, reúne los requisitos exigidos para su ser considerado como:

Aprobado

Aprobado con Mención de Excelencia

JURADO

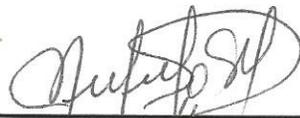


Prof. Douglas Rodríguez

C.I.: 4857307

Tutor de Contenido

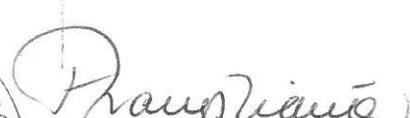
Coordinador



Prof. Nubia Brito

C.I.: 7102756

Metodología de Investigación
Asesor Metodológico



Prof. Francys Viana

C.I.: 9542397

Jurado Evaluador

En Valencia, a los 25 días del mes de noviembre del 2022.

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedicamos a Dios por unirnos y darnos la fortaleza y perseverancia para terminarlo.

A mi madre Ing. Mary Isabel Sánchez por su apoyo incondicional y guía en esta investigación, su motivación y consejos han sido valiosos para nosotras.

A mi hija Verónica Pino por ser mi fuente de inspiración y fortaleza, mi mayor motivación para seguir y cumplir con éxito esta meta. Contigo todo tiene sentido y puedo afrontar los retos con optimismo.

Mary E. Briceño S.
Orzelys M. Calderón

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios, por darme la sabiduría, fortaleza y perseverancia para lograr cumplir esta meta importante en mi vida.

Gracias a mis Padres Mary y Sisioes, por su esfuerzo, apoyo y amor incondicional. Gracias a mi novio Luis Carlos, por ser parte de este camino y apoyarme en todo momento. Gracias a toda mi familia, en especial a mis hermanas Mary Angélica y Olsis, a Carlos Sánchez, Rosangel Cordova, Jorge Sánchez y Amparo Cáceres por su apoyo durante mi carrera.

Gracias a mis amigos Natalia, Luisa, Laura, Kemberly, Carucí, Gabriela, Jesús y a mis compañeros de clase, por acompañarme durante estos años, compartir con cariño sus conocimientos, experiencias y hacer más fácil y ameno este camino.

Gracias a mi compañera y amiga Orzelys Calderón, por su disposición, entrega y compromiso para lograr juntas esta investigación.

Gracias a la Universidad de Carabobo, a todos mis Profesores y a mis Tutores de tesis Nubia Brito y Douglas Rodríguez por su vocación y dedicación.

Mary Elizabeth Briceño

AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios por cumplir su propósito en mi vida, por su bondad y fortaleza en todo este camino.

A mis padres, Orlando Calderón y María Zenair González por su amor y apoyo incondicional, por sus sacrificios y esfuerzo. Gracias por sus oraciones constantes, por cada palabra de aliento en los momentos de debilidad, por enseñarme a ser perseverante y creer en mis sueños. Este logro es de ustedes

A mi esposo, Darwinson Pino por ser parte importante en el logro de mis metas profesionales, por unirte a este sueño y caminar a mi lado con amor, comprensión y paciencia. Gracias por estar y por creer en mí.

A mi hija Verónica Pino, gracias por tus abrazos reconfortantes, tu sonrisa llena de luz que transforma la debilidad en fortaleza y la tormenta en calma, cuán importante ha sido en todo este tiempo.

A mis hermanos, Néstor y Orlando por el apoyo que siempre me brindaron en el transcurso de mi carrera universitaria.

A mi amiga Mary Elizabeth, por trabajar unidas en este proyecto. Gracias no solo por la ayuda brindada, sino por los buenos momentos en los que convivimos. Este trabajo de investigación me obsequió una bonita y sincera amistad.

A mis profesores y tutores a lo largo de esta carrera, por sus conocimientos brindados y su dedicación.

Orzelys M. Calderón G.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DPTO. DE FORMACIÓN INTEGRAL DEL HOMBRE
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

CARTA DE APROBACIÓN

En carácter de Tutor del trabajo final de grado de Investigación titulado: PROPUESTA DE MANUAL DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA MEJORAR LA ADAPTACIÓN DEL PACIENTE ADULTO EN CONSULTA. Dirigido a estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo. En el Período Lectivo 2021-2022, presentado por las bachilleres Briceño S. Mary E. V- 25.167.039 y Calderón G. Orzelys M. V- 24.296.790, considero que dicho trabajo de investigación reúne los requisitos y méritos suficientes para ser aprobado y sometido a presentación pública y evaluación.

En Bárbula, a los 13 días des mes de oct. / del 2022.

TUTOR DE CONTENIDO

DOUGLAS RODRIGUEZ

C.I. 4.857.307

ÍNDICE

	Pág.
ÍNDICE DE TABLAS.....	10
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	11
RESUMEN.....	12
ABSTRACT.....	13
INTRODUCCIÓN.....	14
 CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA.....	15
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	22
 CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO.....	24
Antecedentes de la Investigación.....	24
Bases Teóricas.....	28
Bases Legales.....	38
Definición de Términos Básicos.....	40
 CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO.....	42
Tipo de Investigación.....	42
Población o Universo de Estudio.....	43
Técnicas e Instrumentos de Recolección de la Información.....	44
Validez y Confiabilidad.....	45
Procedimiento.....	47
Consideraciones Bioéticas.....	48
 CAPÍTULO IV	
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	49
Presentación de los Resultados.....	49
Resultados.....	60
Discusión.....	60
Conclusión.....	61
Limitaciones.....	62
Recomendaciones.....	62

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA.....	64
Descripción de la Propuesta.....	64
Objetivos de la Propuesta.....	64
Estudio de la Factibilidad.....	65
Estructura de la Propuesta.....	66
REFERENCIAS.....	67
ANEXOS.....	72

ÍNDICE DE TABLAS

TABLAS	Pág.
1. Tabla de Especificaciones.....	41
2. Programación Neurolingüística. Conceptualización.....	50
3. Programación Neurolingüística. Aplicación.....	51
4. Patrones Mentales. Creencias.....	52
5. Patrones Mentales. Sistema Representacional.....	53
6. Lenguaje No Verbal por parte de la PNL.....	54
7. Lenguaje Verbal por parte de la PNL.....	55
8. Adaptación del Paciente Adulto en la consulta odontológica. Conceptualización.....	56
9. Adaptación del Paciente Adulto en la consulta odontológica. Técnicas.....	57
10. Factibilidad Técnica y Operativa.....	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICOS	Pág.
1. Programación Neurolingüística. Conceptualización.....	50
2. Programación Neurolingüística. Aplicación.....	51
3. Patrones Mentales. Creencias.....	52
4. Patrones Mentales. Sistema Representacional.....	53
5. Lenguaje No Verbal por parte de la PNL.....	54
6. Lenguaje Verbal por parte de la PNL.....	55
7. Adaptación del Paciente Adulto en la consulta odontológica. Conceptualización.....	56
8. Adaptación del Paciente Adulto en la consulta odontológica. Técnicas.....	57
9. Factibilidad Técnica y Operativa.....	58



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DPTO. DE FORMACIÓN INTEGRAL DEL HOMBRE
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

**PROPUESTA DE MANUAL DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA
MEJORAR LA ADAPTACIÓN DEL PACIENTE ADULTO A LA CONSULTA
ODONTOLÓGICA**

Autores: Briceño S. Mary E.

Calderón G. Orzelys M.

Tutor Contenido: Rodríguez G. Douglas R.
Bioseguridad y Calidad de Vida UNICAVISA

Fecha: Noviembre 2022

Resumen

A través de los años se perciben los diferentes comportamientos de los pacientes en la consulta odontológica, que afectan el desempeño del odontólogo durante el tratamiento, por lo que la odontología moderna busca mejorar la experiencia del paciente en la consulta utilizando diversas técnicas de adaptación. Es por ello, que el presente estudio tiene como objetivo general diseñar un Manual de Programación Neurolingüística (PNL) dirigido a estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo para mejorar la adaptación del paciente adulto en la consulta odontológica y así ofrecer una óptima atención. La investigación en su fase diagnóstica fue de carácter descriptiva, de campo, diseño no experimental, transeccional. La población de 150 estudiantes y la muestra de 49 estudiantes de tercer año. La técnica de recolección de datos fue la encuesta, y el instrumento un cuestionario dicotómico con 20 ítems, con índice de confiabilidad 0,75. El cuestionario fue respaldado por el consentimiento informado, certificado bioético N°: Tg-50-2022, Resultados, 96% de los estudiantes considera necesario un Manual de PNL para mejorar la adaptación del paciente, 90% de los estudiantes conoce que cada persona tiene un sentido de percepción predominante, 57% de los estudiantes no tienen conocimiento de PNL. Como conclusión, se observa un desconocimiento sobre las técnicas de adaptación del paciente, fundamentadas en la PNL y su aplicación en odontología, por lo que se recomienda el diseño de un Manual basado en la PNL como alternativa para mejorar la adaptación del paciente adulto a la consulta odontológica.

Palabras clave: odontología, programación neurolingüística, adaptación a la consulta.



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DPTO. DE FORMACIÓN INTEGRAL DEL HOMBRE
METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN**

**PROPUESTA DE MANUAL DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA
MEJORAR LA ADAPTACIÓN DEL PACIENTE ADULTO A LA CONSULTA
ODONTOLÓGICA**

Autores: Briceño S. Mary E.
Calderón G. Orzelys M.

Tutor Contenido: Rodríguez G. Douglas R.
Bioseguridad y Calidad de Vida. UNICAVISA

Fecha: Noviembre 2022

Abstract

Over the years, the different behaviors of patients in the dental office have been perceived, which affects the dentist's performance during treatment, so modern dentistry seeks to improve the patient's experience in the office using various adaptation techniques. For this reason, the present study has the general objective of designing a Neuro-Linguistic Programming (NLP) manual aimed at third-year students of the Faculty of Dentistry of the University of Carabobo to improve the adaptation of the adult patient in the consultation and thus offer optimal dental care. The research in its diagnostic phase was descriptive in nature, non-experimental, transectional design. The population of 150 students and the sample of 49 third-year students. The data collection technique was the survey, and the instrument was a dichotomous questionnaire with 20 items, with a reliability index of 0.75. Results: 96% of the students consider a NLP manual necessary to improve the patient's adaptation, 90% of the students know that each person has a predominant sense of perception, 57% of the students have no knowledge of NLP. In conclusion, there is a lack of knowledge about the patient's adaptation techniques, based on NLP and its application in dentistry, for which the design of a manual based on NLP is recommended as an alternative to improve the adaptation of the adult patient to the odontologic consultation.

Keywords: dentistry, neurolingüistic programming, consultation adaptation.

INTRODUCCIÓN

Actualmente la educación superior debe orientarse hacia el sentido social que permita integrar el desarrollo del individuo con su entorno, siendo así que, en el ramo de la odontología, los avances en los conocimientos sobre competencias requeridas en el área laboral, y la aplicación de estrategias que se orienten hacia el bienestar del paciente representa a diario un desafío. En este sentido, la Programación Neurolingüística como estrategia, permite elaborar un conjunto sistemático de procesos que pueden ser utilizados como herramientas en el mejoramiento de la relación odontólogo paciente, siendo un modelo dinámico de cómo funciona la mente humana, de cómo las personas perciben, representan, estructuran y comunican sus experiencias y las implicaciones que esto tiene para el éxito personal y profesional, representando un modelo de comunicación conformado por una serie de técnicas, cuyo aprendizaje y práctica están enfocados al desarrollo humano.

En este trabajo de investigación, se diseñará un Manual de cómo utilizar la Programación Neurolingüística (PNL), como herramienta que permita establecer sintonía entre el paciente y el odontólogo creando un ambiente de confianza y cooperación mutua logrando una sincronización entre las partes, es decir, una comunicación y rapport mucho más eficaz al momento del paciente llegar a la consulta odontológica permitiendo un tratamiento eficiente.

Por ende, esta investigación espera dejar estrategias de PNL que permitan crear entendimiento entre el paciente y el odontólogo, por lo que encontraremos en el Capítulo I, el planteamiento del problema, los objetivos y la justificación, en el Capítulo II, los antecedentes y las bases teóricas y legales que sustentan el estudio, en el Capítulo III, la metodología de la investigación, en el Capítulo IV, los resultados, conclusiones y recomendaciones, finalmente en el Capítulo V, se presenta la propuesta del manual, seguida de las referencias y los anexos.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En la actualidad y a nivel mundial, existe una creciente necesidad de información sobre el comportamiento de los pacientes que acuden a un consultorio odontológico, donde se presentan diferentes patrones de comportamiento por parte de los pacientes que afectan en un alto grado el desenvolvimiento del odontólogo tratante. Es así, como a través de los años se ha descubierto que el ser humano no fue preparado desde niño para dejar de sentir miedos y temores, mucho más los inculcados en la edad temprana, sumándole además las continuas amenazas de los padres o adultos frente a las inyecciones o visitas al odontólogo con frases como: si no te portas bien te llevo donde el odontólogo y te sacan los dientes, o te ponen una inyección si no haces caso; situación que ha venido creando afirmaciones de miedo hacia los doctores y odontólogos, mostrándolos como villanos y convirtiendo una simple cita odontológica en un sufrimiento, incluso en edad adulta.

Rojas y Misrachi (2004), exponen que la visita al dentista es una de las situaciones que más ansiedad genera en las personas, llegando a veces a tal grado que el paciente deja de acudir a la consulta profesional abandonando los tratamientos. Es evidente que tal conducta atenta contra la salud bucal de esas personas. Además, el estado altamente ansioso del paciente influye notoriamente en la calidad de los tratamientos, así como también en la salud mental del odontólogo. Este tipo de estados del paciente, muchas veces sin una base real, se suele mantener durante demasiado tiempo, evitando acudir a la consulta. Con lo que las posibilidades de

necesitar un tratamiento más largo y difícil también aumentan, y esto, a su vez, incrementa el miedo.

La Organización Mundial de la Salud (como se citó en Escalona y Figueroa, 2013), indicó que 15% de la población siente miedo exagerado e incontrolable al odontólogo, llegando inclusive a desarrollar una conducta fóbica llamada en el contexto odontológico como odontofobia. Al respecto Escalona y Figueroa (ob. cit.), señalan que los pacientes odontofóbicos sienten en su mayoría miedo a las agujas, perforaciones, y extracción de dientes; y la razón más común es una desagradable experiencia previa en la consulta odontológica, generalmente producida en la infancia. Por otra parte, la ansiedad también disminuye el umbral de tolerancia al dolor, así que puede el paciente acabar percibiendo el tratamiento de forma más negativa a como realmente ha sido, sobre todo cuando el miedo aumenta la tensión y entorpece la labor de los profesionales.

Para las diversas sociedades en cuanto al ámbito clínico odontológico, existe un verdadero miedo generalizado en la población para acudir al odontólogo. En determinados casos este miedo tiene graves consecuencias para la salud, puesto que se posterga constantemente la visita al odontólogo lo que puede agravar el problema de salud bucal y, casi siempre, dificulta el manejo clínico.

De esta manera se evidencia, la importancia que tienen las emociones y su utilidad en la vida cotidiana, puesto que son las que activan las respuestas ante lo que le sucede a los individuos, a reaccionar, a actuar, para así lograr una adaptación y toma de decisiones, que permitan almacenar el recuerdo de sucesos importantes, mejorar la calidad de estos recuerdos, facilitar las relaciones con los demás en los diferentes entornos donde nos desenvolvamos. Según Fernández y Extremera (2002), “Los seres humanos somos seres emocionales más que

racionales”, así pues, para conseguir cualquier objetivo o para hacer un cambio, se ha de ser capaz de poner las emociones a nuestro servicio, de lo contrario, serán las que perjudicarán el éxito de los tratamientos odontológicos.

Cabe resaltar, que cada día en las clínicas odontológicas, se viven situaciones cargadas de emociones diversas. Se puede encontrar en un solo día a pacientes que sonríen, pacientes enfadados y hasta un paciente que se pone a llorar en el sillón odontológico, lo que conlleva a pensar si es suficiente ser un odontólogo brillante en cuanto a conocimientos científicos, destreza manual y experiencia, aunque es una profesión que requiere conocimientos científicos y habilidades técnicas, también es cierto que requiere de una serie de competencias sociales y emocionales que ayuden a potenciar el buen entendimiento y los beneficios de una positiva relación odontólogo-paciente en el día a día durante las consultas, recordando que en la vida cotidiana el mantener una buena higiene bucal, es una acción indispensable para que todo individuo goce de una salud bucal plena y por ende de una mejor calidad de vida.

En este sentido, Sánchez (2019), expresa que según la clasificación psicológica del Dr. Milus M. House Fox, existen cuatro tipos de pacientes que asisten a la consulta odontológica: el paciente receptivo, que no espera tener un problema para acudir al odontólogo. El segundo el paciente escéptico, que es aquel que no acostumbra a ir regularmente al odontólogo. El paciente histérico que es aquel que nunca está conforme, ha a asistido a muchos odontólogos y con ninguno queda contento, se expresa mal de otros profesionales y emite juicios personales sobre la calidad de los tratamientos que recibió, y por último se encuentra el paciente pasivo que acepta todo, no manifiesta mucha opinión sobre si la prótesis le es cómoda o no, si le agrada o desagrada la apariencia estética. Es el paciente que se hace una prótesis por algún evento familiar

(un matrimonio, por ejemplo) y luego no la usa más. Nunca le causa problemas al odontólogo cualquiera sea el resultado de su tratamiento.

De esta manera, Rojas y Misrachi (ob. cit.), plantean que es responsabilidad del odontólogo intervenir para disminuir el estado ansioso del paciente, para conseguirlo es fundamental el estilo interpersonal en el cual se desarrolle la relación paciente-odontólogo. Por ende, el odontólogo debe servir de guía y apoyo en la exposición gradual de su consulta, que combinada con métodos de relajación y refuerzos positivos da muy buenos resultados, por lo que no hay que dudar en el esfuerzo que debe colocar en pro de lograr un entendimiento con su paciente. Es en la primera consulta donde se despliegan los sentimientos del paciente respecto al tratamiento odontológico y al odontólogo. Esta es la oportunidad para que el profesional intervenga para proveer un ambiente psicológico de seguridad, que permita develar temores y ansiedades propias a la situación de atención dental.

En este sentido, cabe resaltar la importancia que tiene la psicología dentro del estudio y práctica de la odontología que, aunque parezcan dos disciplinas aparentemente excluyentes, poseen numerosos puntos e intereses comunes. Dado que el comportamiento de los individuos puede afectar la salud dental como importante factor de riesgo, a la vez que puede servir para prevenir la aparición de determinados trastornos dentales, los conocimientos de la psicología, como ciencia de la conducta, tienen una gran relevancia para los profesionales de la odontología a la hora de abordar la prevención o tratamiento de las enfermedades dentales y a la hora de afrontar problemas que para el odontólogo supone el manejo del paciente.

Para Martínez (2016), los problemas de la clínica dental donde más podría intervenir la psicología serían la relación odontólogo-paciente, la ansiedad del paciente ante el tratamiento dental, la motivación de los pacientes para comprometerse en mejores cuidados preventivos, los

sentimientos personales experimentados por los odontólogos, la conducta no cooperativa de los individuos, la experiencia de dolor de los sujetos, entre otras. En general el impacto del paciente al entrar al consultorio y la ansiedad sobre la salud dental, es uno de los principales problemas odontológicos de interés para la psicología.

El estado vigilante y aprehensivo del paciente dental puede producir alto grado de activación psicológica totalmente justificada por factores como el ruido del equipo, el olor característico de los materiales y la sangre, la forma intimidante del instrumental, dolor y molestias causadas, tiempo de duración de la intervención, la posición de inmovilidad e indefensión del paciente, aspecto físico del consultorio, características y comportamientos del personal, entre otros, factores de los cuales el paciente es absolutamente consciente ya que está viendo, escuchando, oliendo y sintiendo todo cuanto sucede a su alrededor. Es en este sentido, que el odontólogo siempre tendrá presente la evaluación de la conducta de su paciente, y deberá estar preparado para manejar los diferentes tipos de pacientes, generar confianza y empatía necesarias para lograr un tratamiento de calidad.

Para toda esta situación existen muchas herramientas que se pueden aplicar fomentando la buena relación del paciente con su odontólogo, y una de ellas podría ser el método de la Programación Neurolingüística, conocida comúnmente como PNL, que ha permitido demostrar resultados exitosos en diversas áreas incluyendo la odontología. En estudios realizados, se ha encontrado en este método representa una herramienta de cambio entre los pacientes y la relación con el odontólogo; rompiendo los paradigmas tradicionales de la profesión.

Asimismo, se propone la PNL, como método en la consulta odontológica para el manejo de los sentimientos y emociones originados en la misma, permitiendo mantener al paciente en un estado de tranquilidad, generándo confianza entre profesional-paciente, logrando que el miedo al

tratamiento odontológico disminuya, ya que el entorno, la comunicación, afinidad, amabilidad y la empatía producto de la aplicación de la PNL, hace que el paciente cambie su percepción hacia el acto odontológico lo que permitirá obtener excelentes resultados en los tratamientos.

Es así como la PNL, es definida según Bavister y Vickers (2014), como “Un modelo de comunicación que se centra en identificar y usar modelos de pensamiento que influyan sobre el comportamiento de una persona como una manera de mejorar la calidad y la efectividad de la vida” (p. 83), de allí que la PNL, se constituye como una significativa y valiosa herramienta para garantizar el desarrollo efectivo del manejo de las emociones. Lo anterior, se basa en la premisa de que el control de las emociones representa uno de los valores más importantes para lograr el éxito en la vida diaria y en este caso lo que se busca es plasmar ese mismo resultado exitoso en la práctica odontológica en adultos.

Ante lo expuesto, surge la siguiente inquietud: ¿De qué forma se puede aplicar la PNL para lograr un entendimiento y comunicación del odontólogo con su paciente? Para dar respuesta a esta interrogante se plantearon los siguientes objetivos, considerándolos pertinentes con el estudio.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Objetivo General

Diseñar un Manual de PNL dirigido a estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo para mejorar la adaptación del paciente adulto en la consulta odontológica y así ofrecer una óptima atención.

Objetivos Específicos

- Diagnosticar la necesidad de un Manual de PNL que mejore la adaptación del paciente adulto a la consulta odontológica de los estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.
- Estudiar la factibilidad del diseño de un manual que le permita al estudiante conocer las diferentes estrategias para el abordaje y la óptima atención odontológica de su paciente.
- Elaborar un manual de PNL con el fin de que el estudiante pueda identificar el sistema de representación sensorial dominante del paciente, facilitando la adaptación a la consulta odontológica.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La boca es el primer asiento de la experiencia del yo, y a través de la misma tenemos los primeros síntomas de satisfacción y recompensa; por lo que es de gran importancia estar consciente del impacto psicosocial de la cavidad bucal, para esto como se ha expuesto anteriormente, es de gran significado generar empatía y buena comunicación con el paciente para lograr confianza con el odontólogo. Afrontar una situación temida de forma repetida, contribuye a crear un hábito y que el miedo se debilite. Además, esta experiencia servirá para que el paciente se dé cuenta de que la información que almacena en su memoria, sobre todo de contenido emocional, no se corresponde con lo que después ocurre en la consulta, haciendo que cada vez le afecten menos las creencias que generan malestar o angustia.

El presente trabajo de investigación, surgió de las experiencias personales de las investigadoras obtenidas durante sus prácticas clínicas odontológicas en el tercer año de la carrera, donde se presentaron diversos tipos de pacientes, en muchas ocasiones se dificultaba la comunicación, interrelación y empatía con los mismos, aunado a que el pensum de estudios de la carrera carece de una asignatura como psicología que prepare al odontólogo a afrontar las fobias y miedos de sus pacientes. Por lo cual, como futuros profesionales de las ciencias de la salud, se desea adquirir y manejar herramientas que permitan optimizar la relación odontólogo-paciente, de esta manera lograr una atención efectiva y así por medio de un manual teórico-práctico proporcionarles a los estudiantes de tercer año de la facultad, este método en el que podrán encontrar estrategias para llevar a cabo una consulta odontológica exitosa.

Asimismo, este manual pretende ser de uso práctico inmediato como apoyo a los estudiantes del tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo,

igualmente para estudiantes de otras facultades venezolanas y extranjeras, incluyendo a los docentes que laboran en las mismas, con el propósito de brindar herramientas que permitan un mejor entendimiento con sus pacientes y puedan aplicarlo en sus facultades y en el ejercicio de su profesión.

En este sentido, el estudio se justifica a nivel teórico, ya que se presentan conceptos y teorías relacionadas con una práctica odontología donde se profundiza en PNL como herramienta para el mejoramiento de la comunicación con el paciente, así como enfoque teóricos que ayudan a la adaptación del paciente, los cuales sustentan la investigación realizada. Igualmente, el presente trabajo reforzará la Línea de Investigación de Innovaciones Educativas en el Área Odontológica de la Universidad de Carabobo y formará parte de la producción de la Unidad de Investigación en Estudios en Calidad de Vida y Salud UNICAVISA (Anexo 1).

En cuanto al aspecto metodológico, el instrumento de recolección de información aplicado durante la investigación favorece el estudio de futuras investigaciones relacionadas con el tema. En relación al aporte de carácter práctico, el diseño y desarrollo del contenido de un Manual de PNL innovador y creativo contribuye a optimizar la adaptación del paciente a la consulta odontológica solventando en alguna medida una situación que se presenta frecuentemente, como es el rechazo al odontólogo y al acto clínico en sí por parte de algunos pacientes adultos, brindando un recurso teórico-práctico educativo que toma en consideración la relevancia de establecer una relación armónica odontólogo-paciente como clave de éxito del desarrollo profesional, en la praxis odontológica del día a día dentro y fuera de nuestra casa de estudio.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Actualmente se encuentran una serie de estudios en el ámbito internacional y nacional, que han realizado algunos investigadores relacionados con la variable objeto de estudio y los cuales sirven de soporte al trabajo presentado. Entre las cuales cabe resaltar.

A nivel internacional, Martínez y Ramos (2019), realizaron un trabajo de investigación previo a la obtención del Grado de Magister en Ciencias de la Educación mención Biología, en la Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador, titulado: “Técnicas de Programación Neurolingüística (PNL) para el aprendizaje de histología en los estudiantes de segundo semestre de la Carrera de Laboratorio Clínico e Histopatológico en el período octubre 2017-marzo 2018”, cuyo objetivo fue demostrar que las técnicas de programación neurolingüística, facilitan y mejoran el aprendizaje en la cátedra de histología.

Este estudio se basó en una metodología de tipo cualitativo, cuasi-experimental, con diseño correlacional, aplicado, descriptivo, con una población de 67 estudiantes, dividido en dos grupos, el primero, 28 estudiantes de la carrera de Laboratorio Clínico e Histopatológico a los que se les denominó grupo experimental y se les aplicó técnicas de rapport, calibración, anclaje, se estimularon los canales visual, auditivo, kinestésico. Se les aplicó test de inteligencia, personalidad y de canales de aprendizaje visual, auditivo y kinestésico. Al segundo grupo, 39 estudiantes de la carrera de Terapia Física y Deportiva, denominado control no se aplicaron las técnicas. Al finalizar el estudio se determinó que 100% de los estudiantes del grupo experimental obtuvieron notas igual o superior a 7/10, mientras que en el grupo control 50% de estudiantes obtuvieron notas igual o inferior a 7/10. Se concluyó que la aplicación de estas técnicas mejora el

aprendizaje y rendimiento en los estudiantes universitarios con una aceptación del 100% entre respuestas satisfactorio y muy satisfactorio.

Este estudio se relaciona con la investigación, ya que se puede determinar que la PNL ofrece técnicas que facilitan el aprendizaje y permite generar cambios en las personas con el fin de mejorar su bienestar en el entorno que se desarrolle.

Internacionalmente, Flores (2018), realizó su trabajo de grado para optar por el título profesional de Cirujano-Dentista en la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú, titulado: “Aplicación de los estilos de aprendizaje en adolescentes para la comprensión del tratamiento preventivo odontológico en una institución educativa particular en el año 2018”, cuyo objetivo consistió en determinar la aplicación del Test de Estilos de Aprendizaje para la comprensión del tratamiento preventivo odontológico en Adolescentes de la Institución Educativa Particular Nuestra Señora del Rosario en el año 2018.

La metodología de esta investigación fue un estudio descriptivo, transversal con una muestra conformada por 158 adolescentes del centro educativo, 81 hombres y 72 mujeres, con edades comprendidas entre los 11 a 17 años. Los estilos de aprendizaje se obtuvieron al aplicar el test de aprendizaje de la Programación Neurolingüística y para determinar la comprensión del tratamiento preventivo se optó por enseñar la Técnica de Bass modificada. Los resultados obtenidos determinaron que sí hay comprensión del tratamiento odontológico con 74.51%, así como el nivel de comprensión Bueno y Regular comprendidas en esta categoría; con respecto a los estilos de aprendizaje se obtuvo en el estilo visual 50%, en el auditivo 97.06% y por último en el kinestésico 100%. Como conclusión se obtuvo que si hay relación entre la determinación del estilo de aprendizaje de la PNL y la comprensión del tratamiento preventivo odontológico.

Este antecedente se relaciona con la investigación ya que se puede utilizar la PNL como estrategia para identificar los sistemas representacionales de las personas y así facilitar la comunicación entre docente, estudiante y paciente.

En el área internacional, Amaíz y Flores (2018), publicaron un artículo en la revista ODOVTOS en la Universidad de Costa Rica, titulado: “Estrategias de intervención psicológica de acuerdo a las condiciones clínicas y las variables biopsicosociales del adolescente en la consulta odontológica”, cuyo objetivo fue realizar una revisión de la literatura con el fin de brindar al profesional las herramientas o recursos psicológicos para mejorar el abordaje de la población adolescente que asiste a la consulta odontológica y así lograr la adaptación del paciente y planificar acciones educativo-preventivas.

La investigación se enfocó en la consulta de fuentes internacionales de diferentes regiones y fechas, para ampliar las posturas y puntos de vista enmarcados en la odontología, la adolescencia y la relación entre ambas. La metodología utilizada consistió en una revisión bibliográfica o documental en las principales bases de datos (Scienccdirect, Pubmed, Ebsco y Redalyc.org); incluyendo artículos científicos, trabajo especial de grado, y libros o manuales. Concluyeron que el profesional se debe especializar en la conducción de determinadas situaciones, que si bien están fuera del ámbito odontológico, tienen importancia significativa en el resultado final de su actividad. Los autores resaltan la importancia de que el odontólogo reciba conocimientos básicos de la psicología, así como entrenamiento en habilidades específicas que permitan mejores resultados en el desarrollo de la consulta, entre los cuales detallan elementos como la inteligencia emocional, la comunicación asertiva, y la programación neurolingüística.

Este antecedente se relaciona con la investigación ya que, utiliza la PNL como una estrategia para el abordaje del paciente adolescente con el fin de brindar una atención

odontológica integral, así como en la presente investigación, la cual se utilizará como método alternativo para mejorar la adaptación del paciente a la consulta.

En el ámbito nacional, Palima (2020), publicó un artículo de la Universidad Nacional Experimental Rómulo Gallegos (UNERG), titulado: “Programación Neurolingüística en Odontología: Una Estrategia Comunicacional entre docente, estudiante y paciente de cirugía bucal”, cuyo objetivo fue diseñar un protocolo de atención basado en la PNL adaptado al área de cirugía bucal en la clínica integral del adulto de la UNERG.

La metodología utilizada en esta investigación fue de enfoque cuantitativo, de campo, descriptiva, diseño no experimental de tipo transeccional, la población y muestra intencional de tres docentes, diez alumnos y pacientes; participantes en el periodo académico (2016-2018). La técnica de recolección de datos fue la encuesta y el cuestionario, resultando que 100 por ciento de los docentes poseen lenguaje poco asertivo e imponente, con posturas atemorizantes, donde se sienten confiados y poco amables, 70% de los estudiantes con un lenguaje inseguro y 70% de los pacientes con posturas de miedo. Se concluye falta de formación en área cognitiva y humanista, integrando y adaptando las estrategias de la PNL en odontología.

Este antecedente refuerza la investigación ya que utiliza las estrategias de la PNL para diseñar un protocolo que mejora la atención en el área de cirugía bucal.

A nivel nacional, Álvarez de Lugo (2018), realizó un artículo titulado: “Aula Invertida en Odontología”, de la Facultad de Odontología de la Universidad Central de Venezuela, cuyo objetivo de investigación fue implementar una nueva modalidad de enseñanza bimodal, aplicando estrategias centradas en el estudiante, en la asignatura dentadura parcial removible, con el uso de nuevas herramientas tecnológicas de enseñanza y aprendizaje, para ello se

seleccionó el modelo Flipped Classroom y se tomó en cuenta los estilos de aprendizaje auditivo, visual y kinestésico de los estudiantes, desde el punto de vista del modelo de PNL.

La metodología de investigación es de campo, de corte transversal, de tipo analítico y descriptivo, en la cual participaron 305 estudiantes. Como técnica se realizó la encuesta, los resultados demostraron la utilidad de la aplicación de las estrategias centradas en el estudiantes para lograr un mejor desempeño de los participantes, asimismo se obtuvo 74,96% de satisfacción de los estudiantes en cuanto al apoyo, asesoría, metodología y recursos en el proceso del aprendizaje. Como conclusión, se observó una mejoría significativa en la comprensión de los estudiantes sobre los contenidos de la asignatura.

Este antecedente se relaciona con la investigación ya que utiliza los estilos de aprendizaje de la PNL en los estudiantes para mejorar el desempeño en la comprensión de la asignatura.

Bases Teóricas

La Programación Neurolingüística

Conceptualización. Para Carrión (2007), la PNL se define como “un método que incluye técnicas y tácticas, actitudes, herramientas, percepciones y aprendizajes capaces de hacer cambiar la forma de pensar y actuar” (p. 9). Esto hace que la PNL facilite el aprovechamiento óptimo de las estrategias de pensamiento, con el fin de conseguir el máximo provecho de los recursos internos de que disponen todas las personas y se haya constituido en una fuente importante para el mejoramiento del desempeño individual y grupal de las organizaciones, en la medida en que aporta herramientas necesarias para promover el desarrollo efectivo del proceso

interno de comunicación, permitiendo la moderación de las actitudes de todos los individuos que interactúan diariamente.

Asimismo, Sapetti (2005), señala que la PNL, es el estudio de la excelencia y modelo de cómo los individuos estructuran su experiencia. Es decir, que, a través de la PNL, se adquiere consciencia del lenguaje y de la importancia de su buen uso, permitiendo lograr una comunicación eficaz en las relaciones personales, y también ayuda a romper limitaciones y lograr cambios en las personas.

Quién puede utilizar la PNL. En este aspecto, Carrión (ob. cit.), expone que para iniciar con un curso de PNL no se necesita conocimientos ni titulaciones previas. Partiendo de una sencilla base teórica, las prácticas y ejercicios son sencillos y fáciles de aplicar. Por lo que cualquier persona puede aprender PNL, artistas, publicistas, educadores, relaciones públicas, conferenciantes, políticos, directivos y ejecutivos de empresas, profesionales de la salud (médicos, odontólogos, enfermeras, terapeutas), secretarias, funcionarios, profesionales de las terapias naturales, psicólogos, abogados, comerciantes, vendedores y otros.

Aplicaciones de la PNL. En el entender de Carrión (ob. cit.), el entrenamiento en PNL posibilita el desarrollo de habilidades con las que se puede generar los resultados propuestos, ya sea en el campo terapéutico, empresarial, personal, laboral de cualquier tipo, coaching o terapéutico. En este sentido, el autor agrega que existen diversas aplicaciones como son:

Aplicaciones personales. Que eliminan y/o controlan la ansiedad, el estrés, los miedos, adicciones, fobias y depresiones.

Aplicaciones relacionales. Motivan, empoderan.

Aplicaciones organizativas. Fijan objetivos y planes de desarrollo.

Por lo tanto, la PNL permite identificar con precisión el proceso de pensamiento interno de otras personas y capacitarlas para nuevos cambios, utilizando técnicas de modelaje para aprender rápidamente y hacer lo que otros han conseguido realizar con mucho más esfuerzo y dedicación, por lo que las personas toman información e incorporan experiencias con sus cinco sentidos, y a partir de ellos organizan estos datos sensoriales para crear una representación e impresión del mundo.

Patrones mentales. Según Noli (2014), los seres humanos, para actuar cotidianamente, desarrollan modelos mentales (pensamientos, imágenes, supuestos, historias), que les permiten organizar la información percibida del entorno e interpretarlo. De esta manera según el modelo mental será la actitud de respuesta frente a los acontecimientos. Este proceso ocurre de manera inconsciente, de allí la importancia de reconocerlo y si es necesario modificarlo, si condiciona o limita las experiencias y acciones cotidianas. Así como los modelos mentales pueden impedir los cambios, la comunicación y el aprendizaje también pueden acelerarlos, expandirlos.

Creencias. Por su parte, Dilts (2013), la define de la siguiente manera “una creencia no es una estrategia, no es un "cómo hacer", no es un tipo de comportamiento. Una creencia es una generalización sobre cierta relación existente entre experiencias” (p. 18). Es por ello, que el autor explica que estas generalizaciones pueden ser de tres tipos: generalización sobre relaciones casuales, es decir, en lo se cree es la causa que determinará la solución a un problema; generalización sobre el significado de ciertas relaciones independientemente de la causa, el significado que se le dé determinará la actuación y, por último, las creencias pueden ser generalizaciones sobre los límites que pueden afectar hasta un cierto punto, pero más allá de ese punto no.

En el ámbito odontológico las creencias limitantes son aquellas ideas, opiniones o pensamientos negativos que el paciente considera como cierto, sin que lo sean y que tienen una influencia condicionante en la consulta, ya que limitan un resultado óptimo del tratamiento. Las mismas, ocasionan que la mayoría de pacientes que acuden a consulta odontológica, lleguen con miedo y ansiedad, creyendo que solo el hecho de estar allí es sinónimo de dolor. Muchas de estas creencias vienen de experiencias traumáticas vividas en la infancia o provienen de consultas anteriores, así como también el escuchar experiencias negativas de otras personas, lo cual se presenta como un gran problema para el odontólogo al momento de realizar cualquier tratamiento.

Sistema Representacional o Sistemas de Percepción. Para O'Connor y Seymour (2004), los sistemas representacionales son los canales a través de los cuales el ser humano conoce, aprende y piensa. Éstos refieren “En la PNL la manera como se recoge, almacena y codifica la información en la mente, ver, oír, sentir, gustar y oler se conoce con el nombre de sistemas representativos” (p. 60). En lo citado anteriormente, los autores hacen referencia a que el ser humano utiliza los sentidos para percibir el mundo que lo rodea e internamente utilizando el sistema nervioso para representar la experiencia a sí mismo. Es por ello, que se define la percepción como la función psíquica que permite al organismo a través de los sentidos interpretar la información que provee de su entorno.

Afortunadamente este hecho hace que cada persona sea única, diferente a todas las demás. Cada quien usa sus estrategias para percibir su entorno. Es por ello, que se introduce la definición de las claves de acceso para identificar qué modalidad es predominante en cada persona.

Claves de Acceso. Cudicio (2006), establece en la definición de este concepto “cada individuo percibe y procesa la información del entorno de forma diferente” (p. 27), es decir, según diferentes claves o canales de percepción, por lo que una persona visual se caracteriza por prestar atención a los detalles visuales, hablar según la descripción de la imagen, pensar varias cosas a la vez y las imágenes aparecen con rapidez. Para una persona con clave de acceso auditiva, según Carrión (ob. cit.), son personas que se caracterizan por utilizar el sentido del oído preferiblemente, recordar los sonidos, almacenar palabras, usar las palabras precisas, su pensamiento es ordenado y lineal. A diferencia de la persona kinestésica, señala Cudicio (ob. cit.), se trata de personas que utilizan preferiblemente las claves de acceso relacionadas con el gusto, el olfato y el tacto para almacenar las experiencias, sus pensamientos son desordenados y se comunican a partir de las sensaciones.

Claves de Acceso Ocular. Expresa Carrión (ob. cit.), que se puede saber si una persona piensa mediante imágenes, sonidos o sensaciones ya que hay cambios visibles en el cuerpo, según la manera en la que esté pensando. Los seres humanos mueven los ojos en direcciones diferentes de forma sistemática dependiendo del pensamiento.

Estudios neurológicos han mostrado que el movimiento del ojo tanto lateral como verticalmente está asociado a la actividad de distintas partes del cerebro. En PNL se alcanza la modalidad de cada clave acceso según la dirección de los ojos: Visual recordado (Vr): ojos arriba a la izquierda. Visual creado (Vc): ojos arriba a la derecha. Auditivo recordado (Ar): ángulo externo del ojo a la izquierda. Auditivo creado (Ac): ángulo externo del ojo a la derecha. Kinestésica (K): ojos abajo a la derecha. Diálogo interno (Di): ojos abajo a la izquierda. Estos datos siempre son referidos por el interlocutor, en el caso de que la persona sea zurda, los accesos visuales y auditivos suelen estar cambiados (Ver Propuesta de Manual de PNL, p. 16).

Uso del Lenguaje Verbal y No verbal en la Programación Neurolingüística.

La PNL usa tanto un lenguaje verbal como no verbal. El rapport puede establecerse tanto a través del lenguaje verbal como del no verbal. Según Cañas (2010), el significado de la comunicación es la respuesta verbal y no verbal que se recibe. Por ende, al comprender el poder del lenguaje no verbal se puede determinar que antes que invertir en el manejo de palabras es mucho mejor invertirlo en el control de los estados internos y de hacer coherente el lenguaje verbal con el lenguaje no verbal.

Asimismo, el autor agrega, que si bien el lenguaje verbal necesita de aprendizaje, el lenguaje no verbal se considera natural, innato. Desde que se nace se tiene la capacidad de expresar emociones, están estrechamente relacionadas con una amplia gama de expresiones faciales, estas expresiones faciales van a ayudar en la comunicación no verbal. Por ello, la PNL dedica una especial atención a esta manera de comunicación.

Desde el punto de vista de Cañas (ob. cit.), la comunicación no verbal es la comprensión mediatizada y/o no mediatizada entre los seres vivos, con toda clase de medios no lingüísticos. Toda información hablada, escrita o manifestada de cualquier forma contiene siempre, conjuntamente, material no verbal; no obstante, la comunicación no verbal también puede ser un sistema de comprensión autónomo independiente del lenguaje verbal.

Lenguaje Corporal. Según Sapetti (ob. cit.), el lenguaje corporal, no muchas veces, sino todas las veces habla más fuerte que mil palabras. Siendo una de las formas de comunicación más eficaces y más contundentes que hay. El sistema físico como es el cuerpo, el sistema mental y el sistema emocional están estrechamente unidos, se afectan continua y mutuamente. Si el sistema emocional está triste, el sistema mental lo piensa y el sistema físico lo demuestra. Lo demuestra al mundo exterior a través del cuerpo, su postura y su actitud. Por estas razones

Carrión (ob. cit.), expone características físicas que permiten obtener información de una persona.

La mirada

- Mirada directa. Expresa real deseo de comunicarse abiertamente.
- Mirada esquiva. Señala falta de sinceridad o deseos de ocultar algo.
- Mirada social. Su objetivo es establecer una cordial relación con el otro.
- Mirada de negocios. Se dirige al centro de la frente del interlocutor, indicando seriedad.
- Mirar de reojo. Puede significar tanto interés en el otro como hostilidad o sospecha.

La cabeza

- Ladear la cabeza: Signo de coquetería, timidez y especialmente, de atención.
- Cabeza hacia arriba. La persona tiene una actitud neutral con respecto a lo que se dice o a lo que acontece a su alrededor.
- Cabeza hacia abajo. Actitud negativa y hasta de desaprobación respecto de lo que el otro dice.
- Manos detrás de la cabeza. Muestran que la persona tiene una gran confianza en sí misma y hasta se siente superior a su interlocutor.

Las manos y los brazos

- Palmas hacia arriba. Gesto de sinceridad que indica que quien lo realiza no tiene nada que ocultar.
- Frotarse las manos. Actitud positiva que muestra felicidad porque se obtendrán buenos resultados.
- Entrelazar las manos. Se trata de una actitud negativa, hostil.

- Formar una ojiva con las manos. Se trata de un gesto que suele usarse aisladamente y su significado no varía en compañía de otros gestos.

- Tomarse las manos por detrás de la espalda. Transmite seguridad en sí mismo, valentía, superioridad.

- Mostrar el pulgar. Los pulgares manifiestan superioridad, falta de humildad por parte de quien los ostenta.

- Cruzarse de brazos. Se trata de una actitud defensiva.

- Manos en la cintura o las caderas. Es una actitud de alerta, agresiva, pero también puede emplearse para seducir y especialmente en las mujeres para lucir una prenda y mostrar así su atractivo.

- Taparse la boca o tocarse la nariz. Disimulados o no, estos gestos señalan que una persona miente, que es deshonesto o que está ocultando algo.

- Llevarse los dedos a la boca. Manifiesta inseguridad.

- Repasarse el mentón con una mano. La persona está tomando una decisión.

- Posar la mano en la mejilla. Señala aburrimiento, en cambio, la mano cerrada indica que la persona está evaluando una situación, lo mismo que si la mano está cerrada y el índice apunta hacia arriba.

Adaptación del Paciente Adulto a la Consulta Odontológica.

Adaptación emocional de un paciente adulto es un rasgo de la personalidad de los individuos que tienen capacidad para adaptarse con rapidez a nuevas situaciones y para observar en ellas un comportamiento estable, equilibrado, seguro y tranquilo (Torres, 2001).

La adaptación del paciente adulto, en general, puede variar de uno a otro de muy diversas maneras dependiendo del sujeto en sí mismo, de su personalidad, edad, patología y nivel socio-

cultural y económico. Por otro lado, algunos de los pacientes pueden presentar algún tipo de deficiencias, discapacidades o minusvalías (físicas o psíquicas), así como diferentes tipos de carencias a nivel social (disminución de los recursos económicos, pobreza, emigración), sin olvidar el envejecimiento fisiológico natural. Lo que influye en ocasiones en la falta de higiene, las alteraciones de la dieta, la nutrición y la falta de cuidados dentales en general pueden verse reflejados a nivel de la cavidad oral.

La relación odontólogo-paciente se inicia normalmente con la entrevista personal, la cual es un método de recogida de información válido y el más utilizado por los profesionales del campo de la salud. Para el odontólogo, el área bucal presenta un componente muy variado, con diferentes significados a nivel funcional, estético, de identidad para el paciente, de personalidad, entre otros. Por otro lado, cada paciente presenta y siente diferentes tipos de necesidades de tratamiento y rehabilitación. Y no se debe olvidar que a veces la atención odontológica se puede realizar en centros asistenciales, instituciones privadas o públicas en las que los pacientes pueden estar ingresados o acudir de forma ambulante.

Técnicas de PNL en Odontología para la Adaptación del Paciente Adulto.

Según Carrión (ob. cit.), las técnicas de PNL desarrolladas de una manera correcta son una de las cumbres de esta disciplina. Como se sabe, la PNL es una herramienta que sirve para crear y controlar los pensamientos y emociones para sacar la mejor versión de cada persona. En este sentido, el autor agrega que existen una serie de técnicas que se utilizan en la programación neurolingüística y que son muy útiles al momento de lograr la adaptación del paciente a la consulta odontológica como son:

Rapport. Para Carrión (ob. cit.), esta es una herramienta básica dentro de la PNL, que consiste en crear sintonía con la persona que se esté interactuando. Tiene como objetivo crear un ambiente de confianza y cooperación mutua logrando así una escucha activa por parte de ambas partes. Por ende, un odontólogo establece rapport al ejercer la habilidad de colocarse en el lugar de su paciente, entendiéndolo, escuchándolo y viéndolo desde su espacio. Por eso es muy importante que le observe siendo sutil, flexible y observando su postura corporal. Cuando se establece el rapport una comunicación mucho más eficaz acontece en la relación odontólogo-paciente.

Sistema Representacional o Sistemas de Percepción. Asimismo para Carrión (ob. cit.), las personas tienden a expresarse según su sistema de percepción más afianzado. Así hay personas que entienden su mundo a través de las imágenes (visuales), los sonidos (auditivas) o las sensaciones corporales (kinestésicas). Lograr descubrir cuál es el sistema preferente de comunicación en el paciente permite al odontólogo adoptar el mismo registro de expresión verbal de su paciente usando metáforas abundantes en figuras visuales (lo ves claro), o auditivas (me suena bien) o kinestésico (me da escalofrío). Existen técnicas avanzadas para discernir cuál es el sistema de percepción predominante en el paciente y así poder enriquecer sensorialmente nuestro lenguaje con metáforas y adjetivos que interpelen concretamente con personas auditivas, visuales y kinestésicas.

Ayuda a la visualización del futuro deseado. Un odontólogo pretende explicar a un paciente los beneficios de llevar a cabo un tratamiento, puede apelar a las sensaciones que tendrá el paciente como si el objetivo haya sido ya alcanzado. Para Carrión (ob. cit.), este enriquecimiento sensorial actúa a nivel subconsciente de una forma poderosa y el objetivo a lograr (por ejemplo, un tratamiento de ortodoncia) pasa a tomar una relevancia e importancia

mayor en el paciente. Este trato con el paciente le ayuda en la visualización de los resultados positivos al término de la consecución del tratamiento odontológico.

Lenguaje Positivo. La PNL según Cañas (ob. cit.), sostiene que el lenguaje construye nuestra realidad, por ello el uso por parte del odontólogo de un lenguaje positivo, claro, pedagógico y asertivo logra atenuar el desapego que suele acompañar a los tratamientos odontológicos. Además, el uso en el lenguaje de imágenes visuales y sensoriales para apelar a las sensaciones positivas que tendrá el paciente cuando se alcance la consecución del tratamiento, actúa a nivel subconsciente de una forma poderosa consiguiendo activar la esperanza y la adhesión del paciente al tratamiento.

Bases Legales

Es necesario para el presente trabajo de investigación, realizar soportes basados en reglamentos, artículos de ley o cualquier otro documento que se relacione con el mismo. Entre las bases legales que sustentan este estudio, es importante primeramente tener presente la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000), (Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de diciembre de 1999), donde se emanan los principios que rigen la educación y el derecho de todo venezolano a ella. En este sentido se tiene su Artículo 102 que expone: “La educación es un derecho humano y un deber social fundamental, es democrática, gratuita y obligatoria”. El Estado la asumirá como función indeclinable y de máximo interés en todos sus niveles y modalidades, y como instrumento del conocimiento científico, humanístico y tecnológico al servicio de la sociedad. La educación es un servicio público y está fundamentado en el respeto a todas las corrientes del pensamiento, con la finalidad de desarrollar el potencial creativo de cada ser humano y el pleno ejercicio de su personalidad en una sociedad democrática basada en la

valoración ética del trabajo y en la participación activa, consciente y solidaria en los procesos de transformación social consustanciados con los valores de la identidad nacional, y con una visión latinoamericana y universal. El Estado, con la participación de las familias y la sociedad, promoverá el proceso de educación ciudadana de acuerdo con los principios contenidos de esta constitución y en la ley.

Este artículo es de gran valor, ya que en él se plasma la importancia de desarrollar el potencial creativo de cada individuo, siendo una de las finalidades de la educación y precisamente potenciar las capacidades de los estudiantes en conocimientos y habilidades que le permitan ser un mejor profesional y en este caso el aprendizaje de una herramienta como es la programación neurolingüística que le facultará a lograr una formación más integral para crear la empatía necesaria del odontólogo con su paciente.

Por otro parte, existe el Código de Deontología Odontológica (1992), en el cual su Artículo 1º se expresa: “El respeto a la vida y a la integridad de la persona humana, el fomento y la preservación de la salud, como componentes del desarrollo y bienestar social y su proyección efectiva a la comunidad, constituyen en todas las circunstancias el deber primordial del odontólogo.” Y el Artículo 18º expone: “El Profesional de la Odontología al prestar sus servicios se obliga: a. Tener como objeto primordial la conservación de la salud del paciente. b. Asegurarle al mismo todos los cuidados profesionales. c. Actuar con la serenidad y la delicadeza a que obliga la dignidad profesional”.

Estos dos artículos expresan como los profesionales de la odontología, deben en todo momento y circunstancia velar por el bienestar del paciente, actuando en todo momento con esmero, que es precisamente uno de los objetivos que persigue esta investigación, al aplicar técnicas de PNL como herramienta de adaptación que permita lograr la confianza, tranquilidad y

serenidad del paciente en la consulta odontológica y llevar a cabo el tratamiento adecuado con éxito.

Aunado a estos reglamentos se menciona el Código de Ética para la Vida (2011), el cual se considera fundamental para el ejercicio de la odontología, y en el cual se toma la Parte I Principios de Bioética y Bioseguridad que expresa: “La ciencia en general, la investigación y experimentación en particular, no tienen valor absoluto, sino que se ponen al servicio de la persona y de la sociedad. El respeto a los derechos humanos y el bienestar de la persona sujeto de investigación deben prevalecer siempre sobre los intereses de la ciencia”. En este sentido, el proyecto de investigación cumple con estos principios de respeto a la vida ya que la misma se enfoca en proporcionar herramientas o técnicas de programación neurolingüística, con el fin de mejorar la calidad de atención a las personas y de su desarrollo biopsicosocial.

Definición de Términos Básicos

Adaptación: Acomodarse o ajustarse a algo.

Creencias: Es un estado de la mente de la persona que supone como verdadero su pensamiento.

Patrón: Sucesos recurrentes.

Tabla 1. TABLA DE ESPECIFICACIONES

Objetivo	Categoría	Dimensiones	a Indicadores	Ítems		
Diagnosticar la necesidad de un Manual de Programación Neurolingüística que mejore la adaptación del paciente adulto a la consulta odontológica de los estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.	Necesidad de un Manual de Programación Neurolingüística como método para mejorar la adaptación del paciente en la consulta.	Programación Neurolingüística	Conceptualización	1		
			Aplicación	2		
		Patrones Mentales	Creencias	3,4,5		
			Sistema Representacional	6,7		
		Lenguaje Verbal y No Verbal por parte de la PNL	Lenguaje Corporal	8,9,10,11		
			Palabras	12,13,14		
		Adaptación del Paciente Adulto a la consulta odontológica	Conceptualización	15		
			Técnicas	16,17, 18		
		Estudiar la factibilidad del diseño de un manual que le permita al estudiante conocer las diferentes estrategias para el abordaje y la óptima atención odontológica de su paciente.	Estudiar la Factibilidad de un Manual de Programación Neurolingüística para mejorar la adaptación del paciente adulto en la consulta odontológica.	Factibilidad	Factibilidad Técnica	19
					Factibilidad Operativa	20

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de Investigación

La investigación estuvo enmarcada en las ciencias fácticas, las cuales según Bussot (2006), “se fundamentan en la observación de los hechos, los conocimientos que acumulan y promueven, se refiere a entes y fenómenos observables y conmensurables, sus conclusiones tienen que ser verificadas y respaldadas por la evidencia empírica” (p. 11). Asimismo, el estudio se ubicó dentro de las ciencias sociales, las cuales según Ander-Egg y Aguilar, M. (2006), se definen como “El proceso que utilizando el método científico permite obtener nuevos conocimientos en el campo de la realidad social, o bien estudiar una situación para diagnosticar necesidades y problemas a efectos de aplicar los conocimientos con fines prácticos” (p. 69).

La investigación en su fase diagnóstica fue de carácter descriptiva tal como lo plantea Hernández, Fernández y Baptista (2002), al describir, analizar e interpretar una situación; en este caso, la Programación Neurolingüística como herramienta que permita mejorar la adaptación del paciente adulto a la consulta odontológica dirigido a los estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

También, se puede agregar que se trata de una investigación de campo, de acuerdo a lo expuesto por Sabino (2006), donde los datos de interés fueron recogidos directamente de la realidad por las propias investigadoras; es decir, de la información proporcionada por los estudiantes del tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, diseño no experimental, el cual se utiliza sin manipular en forma deliberada ninguna variable.

Asimismo, fue de tipo transaccional, que su finalidad es describir las variables y analizar su incidencia e interacción en un momento dado, sin manipularlas (Palella y Martins, 2012).

Población o Universo de Estudio

La población es definida por Balestrini (2006), como “conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes” (p. 137). La población de la investigación estuvo conformada por todos los estudiantes inscritos en el tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, los cuales conforman la cantidad de 150 alumnos.

Muestra

En el caso de la muestra se abordó según lo sostenido por Bernal (2008), quien la define como “la parte de la población que se selecciona, y de la cual se obtiene realmente la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuó la medición y la observación de la variable objeto de estudio” (p. 128).

Establecer el tamaño de dicha muestra es un proceso importante en esta investigación ya que permitió realizar un estudio viable y creíble siempre delimitado por los objetivos del estudio y las diferentes características de cada población, por ende, determinar el tamaño de una muestra permitió ahorrar recursos tanto económicos como humanos, además de disminuir considerablemente el tiempo de realización de la investigación.

Existen diversas maneras para obtener el tamaño de una muestra dependiendo de los datos con que se cuente, en este caso se conoce la cantidad de estudiantes a las que se le realizó

el estudio, es decir que se cuenta con un universo finito, en esta ocasión se abordó esta clase de universos y la manera de obtener el tamaño ideal de la muestra, para lograr lo anterior se hizo uso de la siguiente fórmula propuesta por Murray y Larry (2005):

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

En donde:

- N = Total de la población
- Z_{α} = 1.96 al cuadrado (si la seguridad es del 95%)
- p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)
- q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)
- d = precisión (en esta investigación se usará un 5%).

$$n = \frac{150 * (1.96^2) * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (150 - 1) + (1.96)^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{27.3714}{0.05^2 * (150 - 1) + (1.96)^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = \frac{27.3714}{0.554976}$$

$$n = 49.3 \cong 49$$

Por lo tanto, la muestra para este estudio fue de 49 estudiantes a encuestar.

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Información

La técnica de recolección de datos según Palella y Martins (ob. cit.) la definen como “las distintas formas o maneras de obtener la información” (p. 115). Por ello, para lograr la

recolección de datos en esta investigación, se utilizó como técnica la encuesta, la cual es definida por Arias (2006), como una técnica que obtiene información suministrada por una muestra de sujetos sobre sí mismos o de un tema particular.

Como instrumento, se elaboró un cuestionario basado en una escala de estimación, el cual surge de la Tabla de Especificaciones objeto de estudio, que según Ketele y Roegiers (2005), permite determinar ciertos parámetros, así como examinar temas variados, sobre los cuales se pretende lograr conclusiones generalizables, cuya función está determinada por los objetivos, la validez de las preguntas planteadas y la fiabilidad de los resultados obtenidos. Por tal motivo, el conjunto de proposiciones afirmativas fue referentes a los indicadores de cada dimensión abordada.

El cuestionario estuvo compuesto por 20 ítems de puntuación dicotómica (Sí o No), obteniendo la siguiente codificación de los ítems para su totalidad, a la opción Sí (1); No (2). El instrumento consta de una hoja de instrucciones dirigida a los estudiantes en la cual se define la intención de la investigación. Así mismo, la escala estuvo conformada por 20 ítems que surgen del marco teórico desarrollado en la investigación, en donde se presentaron dos opciones, donde el estudiante debió seleccionar la que más se ajustaba a su criterio (Anexo 2).

Validez y Confiabilidad

Según Hernández (2003), la validez se refiere al grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir. Asimismo, Bisquerra (2009), la define como “el grado en que se mide lo que se pretende medir” (p. 91). De la validez se obtienen diferentes tipos de evidencias, la relacionada con el contenido, la relacionada con el criterio, y la evidencia relacionada con el constructo. Por su parte, Pérez (2002), expresa “la validación es fundamental

en un proyecto de investigación, el cual es realizado por personas especialistas que conocen el área de investigación y que a su vez conocen de metodología de investigación, se hace a través de juicios de expertos” (p. 121).

Para el presente estudio se utilizó la validez a través de juicio de expertos quienes hicieron una revisión exhaustiva del instrumento de investigación antes de ser aplicado. Diseñado el instrumento, el mismo fue sometido a la validación. De esta manera, se entregó a 3 odontólogos expertos en PNL y a la tutora y profesora de metodología para su respectiva revisión. Dichos expertos emitieron sus observaciones referentes al instrumento en cuanto a redacción, ambigüedad, claridad; las cuales fueron consideradas en su totalidad para la elaboración del instrumento a ser sometido a confiabilidad (Anexo 3). Por su parte, Hernández (ob. cit.), señala que la confiabilidad de un instrumento de medición se refiere “al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce resultados iguales” (p. 83).

En este sentido, Goode y Hatt (1972, como se citó en Sabino, 2006) definen la confiabilidad como “el lograr confiar en una escala cuando produzca constantemente los mismos resultados al aplicarla a una muestra” (p. 91). Existen varios métodos para obtener valores de confiabilidad de un instrumento. En el presente proyecto se utilizó la técnica de Kuder Richardson (KR-20), la cual según Palella y Martins (ob. cit.), es una técnica que se utiliza para el cálculo de la confiabilidad de un instrumento aplicable sólo a investigaciones en las que las respuestas a cada ítem sean dicotómicas o binarias, es decir, se codifican como 1 ó 0 (correcto-incorrecto, presente-ausente, sí-no). La fórmula para calcular la confiabilidad de un instrumento de n ítems o KR-20 fue:

$$r = \frac{k}{k-1} \left[\frac{S^2T - \sum p * q}{S^2T} \right]$$

Dónde:

$$S^2T = \frac{\sum x^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}}{N-1} \quad p = \frac{\sum x}{N} \quad q = 1 - p$$

r= Confiabilidad según el coeficiente de Kudner-Richarson (KR-20)

k= Número de ítems

S2T= Varianza de los puntajes obtenidos

x= Resultados de la contabilización del número de aciertos “1”.

N = Tamaño de la muestra

En este sentido, el resultado obtenido de los cálculos realizados con respecto a la confiabilidad del instrumento, el cuál fue aplicado a 12 estudiantes cursantes de tercer año de odontología fue de 0,75, lo que según Palella y Martins (ob. cit.) consideran que, si el rango se encuentra entre 0,70 y 1 su resultado es de magnitud Muy Fuerte, lo que indica que el instrumento aplicado es confiable (Anexo 4).

Procedimiento

Fase I. Luego de realizar una exhaustiva revisión teórica con sustento bibliográfico, en relación a la adaptación del paciente a la consulta odontológica y como método alternativo la PNL, se continuó con el diseño del instrumento de recolección de datos, el cual fue una encuesta dicotómica de 20 ítems para la recolección de la información de los estudiantes de tercer año.

Fase II. Esta fase tuvo como propósito diagnosticar la problemática de la adaptación del paciente adulto en consulta odontológica. Por lo cual, con el instrumento definitivo, se presentó a la Unidad de Investigación en Estudios en Calidad de Vida y Salud, así como a la Comisión Operativa de Bioética de la facultad para solicitar su autorización (Anexo 5), una vez aceptada se aplicó la encuesta a la muestra (49 estudiantes de la Unidad Curricular Operatoria Dental, de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo), con previa autorización de la coordinación de la Unidad Curricular Operatoria Dental (Anexo 6).

Fase III. Seguidamente se vaciaron los datos obtenidos de las encuestas en una matriz de doble entrada. Esta información, se llevó a cuadros descriptivos tomando en consideración las dimensiones de la variable objeto de estudio. Los datos fueron registrados para el análisis e interpretación de los resultados.

Consideraciones Bioéticas

Este proyecto de investigación fue presentado ante la Comisión Operativa de Bioética de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, para la aprobación del mismo. Es importante tomar en cuenta que al realizar estudios donde la muestra son seres humanos, debe haber una autorización de los sujetos de estudio. Es por ello, que se aplicó un consentimiento informado, el cual fue leído y firmado por la muestra antes de aplicar el instrumento (Anexo 7). Por lo cual, se tomaron en cuenta los Principios Éticos de la Declaración de Helsinki para la investigación en seres humanos (2000) y las Consideraciones Bioéticas basadas en el Código de Ética para la Vida (2011), en donde se establecen principios de no maleficencia, justicia, beneficencia y autonomía que se deben seguir al momento de cualquier investigación que involucre seres humanos.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Presentación de los Resultados

Con la finalidad de diseñar un Manual de Programación Neurolingüística que mejore la adaptación del paciente adulto a la consulta odontológica de los estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, se contó con la información suministrada por los sujetos que conforman la muestra de la población en estudio, los cuales fueron 49 estudiantes inscritos en tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

La información se presentó en cuadros estadísticos, expresados en frecuencias absolutas y relativas que exponen en forma resumida el material numérico, cada uno de estos con su respectivo gráfico y análisis para su mejor visualización. Así mismo, los resultados se organizaron secuencialmente de acuerdo con los objetivos específicos planteados en la investigación. Se establecieron qué competencias fundamentales, genéricas y específicas, debían tener las estrategias.

A continuación, se presentan los cuadros, gráficos y análisis que en forma general resumen los resultados obtenidos.

Objetivo 1: Diagnosticar la necesidad de un Manual de Programación Neurolingüística que mejore la adaptación del paciente adulto a la consulta odontológica de los estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

Dimensión: Programación Neurolingüística

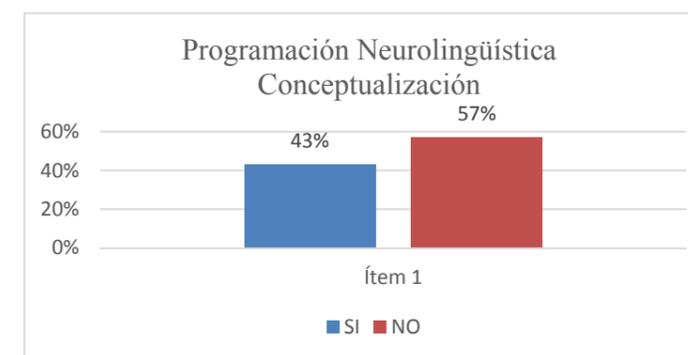
Indicador: Conceptualización

Ítem: 1

Tabla 2. Programación Neurolingüística. Conceptualización

<i>Pregunta</i>	<i>N</i>	<i>Respuesta</i>			
		<i>Sí</i>		<i>No</i>	
		F	%	F	%
1. Conoce usted que la Programación Neurolingüística (PNL) es un método que permite una comunicación efectiva	49	21	43	28	57

Gráfico 1



Fuente: Cuestionario elaborado por las investigadoras Briceño, M. y Calderón, O. 2022

Interpretación

Con relación a la conceptualización de la PNL, en el ítem N° 1 se pudo obtener como resultado que 43% de los estudiantes de tercer año si tienen conocimiento y que 57% de ellos no conocen respecto al tema, lo que refleja la importancia de dar a conocer este método de comunicación efectiva.

Dimensión: Programación Neurolingüística

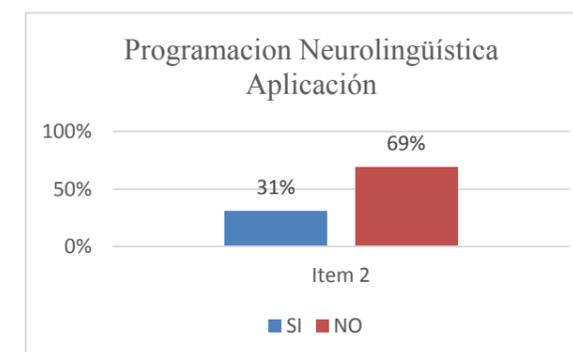
Indicador: Aplicación

Ítem: 2

Tabla 3. Programación Neurolingüística. Aplicación

<i>Pregunta</i>	<i>N</i>	<i>Respuesta</i>			
		<i>Sí</i>		<i>No</i>	
		F	%	F	%
2. Tiene conocimiento de que la PNL puede ser aplicada en el campo de la odontología	49	15	31	34	69

Gráfico 2



Fuente: Cuestionario elaborado por las investigadoras Briceño, M. y Calderón, O. 2022

Interpretación

En cuanto al ítem N° 2 relacionado con la Aplicación de la PNL en el campo de la odontología, se pudo evidenciar que 31% de los estudiantes si tienen conocimiento y 69% desconocen su aplicación en la odontología.

Dimensión: Patrones Mentales

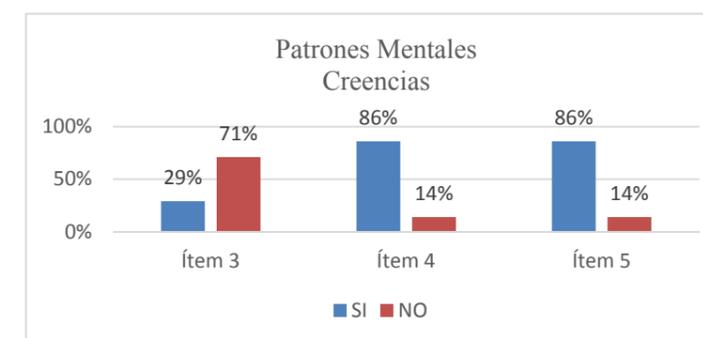
Indicador: Creencias

Ítem: 3, 4,5

Tabla 4. Patrones Mentales. Creencias

Pregunta	N	Respuesta			
		Sí		No	
		F	%	F	%
3. Conoce usted el significado de creencias limitantes	49	14	29	35	71
4. La creencia que pueda tener un paciente sobre una experiencia previa al tratamiento, puede influir en la consulta odontológica	49	42	86	7	14
5. La PNL permite cambiar las creencias negativas que tiene el paciente respecto al tratamiento odontológico	49	42	86	7	14

Gráfico 3



Fuente: Cuestionario elaborado por las investigadoras Briceño, M. y Calderón, O. 2022

Interpretación

En el ítem N° 3 se puede observar que 29% de los estudiantes conoce el significado de creencias limitantes y 71% lo desconoce. En referencia al ítem N° 4 tenemos que 86% de los estudiantes de tercer año afirman que la creencia que pueda tener un paciente sobre una experiencia previa al tratamiento, puede influir en la consulta odontológica.

En cuanto al ítem N° 5, 86% de los estudiantes consideran que la PNL podría cambiar las creencias negativas que tiene el paciente respecto al tratamiento odontológico.

Dimensión: Patrones Mentales

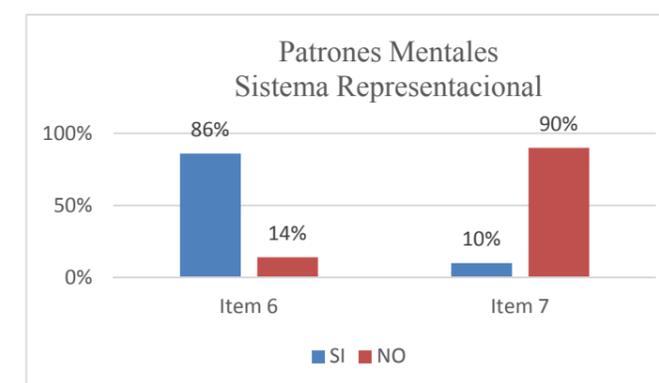
Indicador: Sistema Representacional

Ítem: 6,7

Tabla 5. Patrones Mentales. Sistema Representacional

<i>Pregunta</i>	<i>N</i>	<i>Respuesta</i>			
		<i>Sí</i>		<i>No</i>	
		F	%	F	%
6. Conoce usted que hay diferentes maneras de recoger, almacenar y codificar la información en el cerebro (ver, oír, sentir, gustar y oler)	49	42	86	7	14
7. Todas las personas perciben la información de su entorno de la misma manera, sin predominar ningún sentido (visión, gusto, olfato, tacto y oído)	49	5	10	44	90

Gráfico 4



Fuente: Cuestionario elaborado por las investigadoras Briceño, M. y Calderón, O. 2022

Interpretación

En referencia al ítem N° 6, aunque los estudiantes de tercer año no tienen un conocimiento profundo de la PNL, 86% conoce que hay diferentes maneras de recoger, almacenar y codificar la información en el cerebro.

En cuanto al ítem N° 7, 90% de los estudiantes conocen que las personas no perciben la información del entorno de la misma manera.

Dimensión: Lenguaje Verbal y No Verbal por parte de la PNL

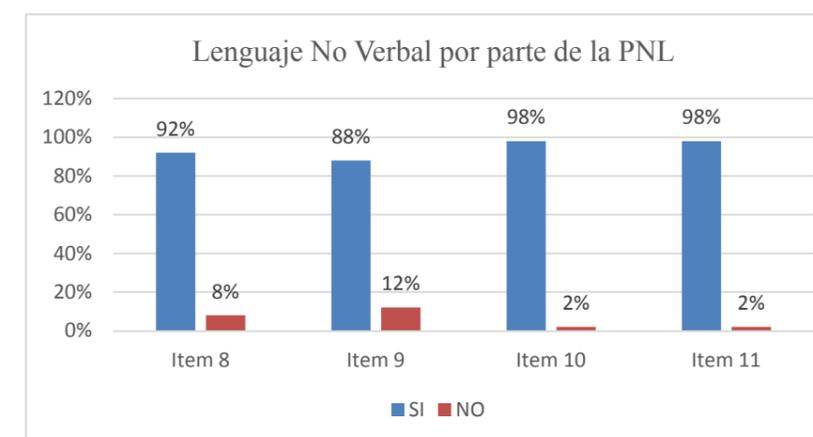
Indicador: Lenguaje Corporal

Ítem: 8, 9, 10,11

Tabla 6. Lenguaje No Verbal por parte de la PNL

<i>Pregunta</i>	<i>N</i>	<i>Respuesta</i>			
		<i>Sí</i>		<i>No</i>	
		F	%	F	%
8. Conoce que el lenguaje corporal es aquel que transmite mensajes sin utilizar palabras (no verbal)	49	45	92	4	8
9. Tiene conocimiento que existe un lenguaje corporal con el que se expresan las emociones	49	43	88	6	12
10. Considera que en la consulta odontológica sus expresiones corporales como la postura, el movimiento de sus manos y sus gestos faciales le transmiten confianza a su paciente	49	48	98	1	2
11. Considera usted que a través de la PNL podría mejorar sus expresiones corporales en consulta	49	48	98	1	2

Gráfico 5



Fuente: Cuestionario elaborado por las investigadoras Briceño, M. y Calderón, O. 2022

Interpretación

De acuerdo al indicador Lenguaje corporal, referente al ítem N° 8, 92% de los estudiantes si conocen que el lenguaje corporal es aquel que transmite mensajes sin utilizar palabras.

En cuanto al ítem N° 9, 88% si tiene conocimiento que existe un lenguaje corporal con el que se expresan las emociones. En el ítem N° 10, 98% de los estudiantes consideran que en la consulta odontológica sus expresiones corporales como la postura, el movimiento de sus manos y sus

gestos faciales le transmiten confianza a su paciente. Referente al ítem N° 11, 98% si considera que a través de la PNL podría mejorar sus expresiones corporales en consulta.

Dimensión: Lenguaje Verbal y No Verbal por parte de la PNL

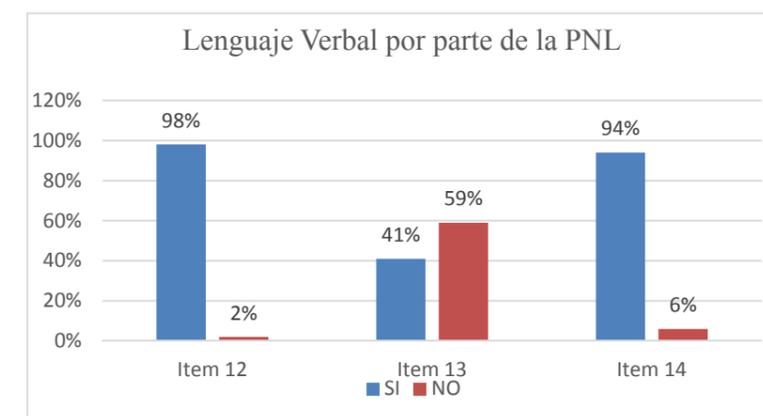
Indicador: Lenguaje Verbal

Ítem: 12, 13, 14

Tabla 7. Lenguaje Verbal por parte de la PNL

<i>Pregunta</i>	<i>N</i>	<i>Respuesta</i>			
		<i>Sí</i>		<i>No</i>	
		F	%	F	%
12. Considera que con la PNL podría mejorar su lenguaje positivo en la consulta odontológica	49	48	98	1	2
13. El rapport puede generar un ambiente de desconfianza entre el odontólogo y el paciente	49	20	41	29	59
14. Considera que la mayoría de los pacientes que llegan a su consulta presentan cierto miedo al tratamiento odontológico	49	45	92	3	6

Gráfico 6



Fuente: Cuestionario elaborado por las investigadoras Briceño, M. y Calderón, O. 2022

Interpretación

Con respecto al indicador de lenguaje verbal, en el ítem N° 12 se observa que 98% de los estudiantes consideran que con la PNL podría mejorar su lenguaje positivo en la consulta

odontológica. En el ítem N° 13, 59% de los estudiantes cree que el rapport puede generar un ambiente de confianza entre el odontólogo y el paciente, en tanto que, 41% no lo considera de esta forma. En cuanto al ítem N° 14, 94% considera que la mayoría de los pacientes presentan cierto miedo al tratamiento odontológico.

Dimensión: Adaptación del Paciente Adulto a la consulta odontológica

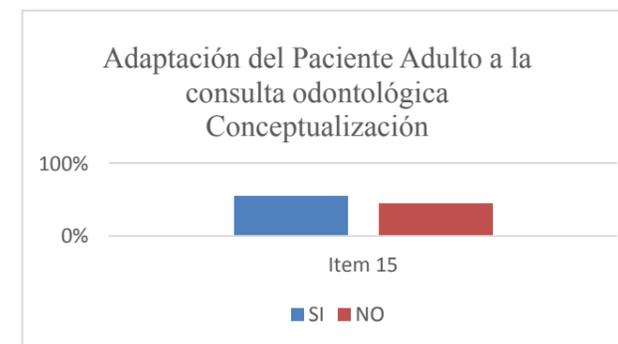
Indicador: Conceptualización

Ítem: 15

Tabla 8. Adaptación del Paciente Adulto a la consulta odontológica. Conceptualización

<i>Pregunta</i>	<i>N</i>	<i>Respuesta</i>			
		<i>Sí</i>		<i>No</i>	
		<i>F</i>	<i>%</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
15. Conoce algunas técnicas de adaptación al paciente adulto a la consulta odontológica	49	27	55	22	45

Gráfico 7



Fuente: Cuestionario elaborado por las investigadoras Briceño, M. y Calderón, O. 2022

Interpretación

Referente al indicador Conceptualización, en el ítem N° 15 se tiene que 55% de los estudiantes conoce algunas técnicas de adaptación al paciente adulto, mientras que 45% desconoce de ello.

Dimensión: Adaptación del Paciente Adulto a la consulta odontológica

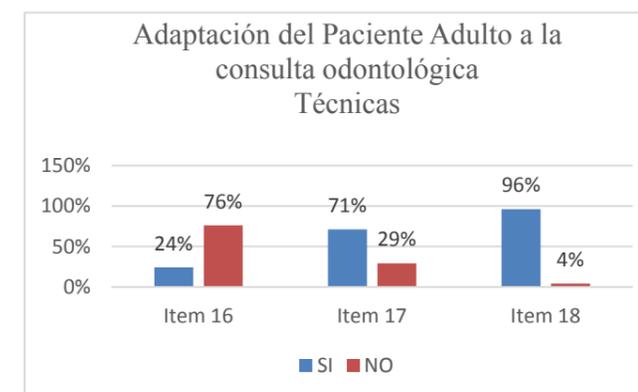
Indicador: Técnicas

Ítem: 16, 17, 18

Tabla 9. Adaptación del Paciente Adulto a la consulta odontológica. Técnicas

<i>Pregunta</i>	<i>N</i>	<i>Respuesta</i>			
		<i>Sí</i>		<i>No</i>	
		F	%	F	%
16. Conoce técnicas de PNL que pueden ser aplicadas en la consulta odontológica para mejorar la adaptación del paciente adulto	49	12	24	37	76
17. Utilizar diferentes técnicas de PNL como: el lenguaje positivo, rapport, lenguaje corporal adecuado, entre otras; puede mejorar la comunicación entre el odontólogo y el paciente	49	35	71	14	29
18. Cree usted en la necesidad de aplicar técnicas de PNL para mejorar la adaptación del paciente adulto en consulta	49	47	96	2	4

Gráfico 8



Fuente: Cuestionario elaborado por las investigadoras Briceño, M. y Calderón, O. 2022.

Interpretación

Según el indicador Técnicas, el ítem N° 16, 24% de los estudiantes conoce técnicas de PNL que pueden ser aplicadas en la consulta odontológica, y 76% no tiene conocimiento de ello. En cuanto al ítem N° 17, 71% considera que al utilizar las técnicas de PNL como el lenguaje positivo y lenguaje corporal adecuado podría mejorar la comunicación entre el odontólogo y el

paciente, por el contrario, 29% no considera que las técnicas de PNL puedan mejorar la comunicación. En el ítem N° 18, 96% de los estudiantes cree en la necesidad de aplicar técnicas de PNL para mejorar la adaptación del paciente adulto.

Objetivo 2: Estudiar la factibilidad del diseño de un manual que le permita al estudiante conocer las diferentes estrategias para el abordaje y la óptima atención odontológica de su paciente.

Dimensión: Factibilidad

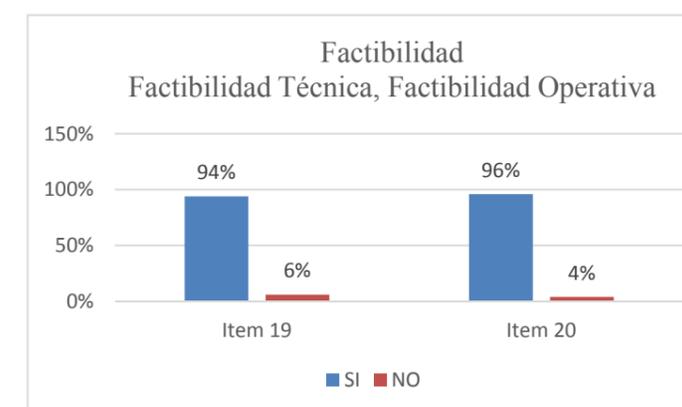
Indicadores: Factibilidad Técnica y operativa

Ítem: 19, 20

Tabla 10. Factibilidad Técnica y Operativa

<i>Pregunta</i>	<i>N</i>	<i>Respuesta</i>			
		<i>Sí</i>		<i>No</i>	
		F	%	F	%
19. Cree usted que sea factible realizar un manual que aporte conocimientos de PNL para mejorar la adaptación del paciente adulto en la consulta	49	46	94	3	6
20. Considera que tener un manual con técnicas de PNL le ayudaría a la adaptación de su paciente al momento de la consulta odontológica	49	47	96	2	4

Gráfico 9



Fuente: Cuestionario elaborado por las investigadoras Briceño, M. y Calderón, O. 2022

Interpretación

Respecto al indicador Factibilidad Técnica, el ítem N° 19, 94% de los estudiantes cree que sea factible realizar un manual de PNL que aporte conocimientos para mejorar la adaptación del paciente.

En relación al indicador factibilidad operativa, el ítem N° 20, 96% considera que tener un manual con técnicas de PNL le ayudaría a la adaptación de su paciente al momento de la consulta odontológica.

RESULTADOS

De acuerdo al estudio realizado y tomando en cuenta el instrumento aplicado se llevó a cabo un análisis en base a las respuestas y resultados obtenidos, en el cual se pudo evidenciar lo siguiente: 96% de los estudiantes consideran necesario un Manual de PNL que los ayude a mejorar la adaptación del paciente adulto a la consulta odontológica. De esta manera, 94% de los estudiantes les parece viable el diseño de un manual que les permita conocer diferentes técnicas para el abordaje y la óptima atención odontológica de su paciente. Así mismo, 90% de los estudiantes conoce que cada persona tiene un sentido de percepción predominante, por lo que 96% de los estudiantes creen que un manual con técnicas de PNL podría ayudarlos en la adaptación del paciente en consulta, lo que indica que es de importancia para los estudiantes la elaboración del mismo. Sin embargo, 57% de los estudiantes no tienen conocimiento de que la PNL permite una comunicación efectiva y 69% no conocen que sus técnicas pueden ser aplicadas en la odontología.

DISCUSIÓN

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la investigación se pudo demostrar la necesidad de un manual que le permita al estudiante adquirir técnicas y estrategias de PNL para mejorar la adaptación del paciente en la consulta odontológica, además se demostró la falta de conocimiento sobre PNL y su aplicación en odontología, lo cual concuerda con el estudio realizado por Palima (2020), que concluye la falta de formación en áreas cognitiva, humanista en

odontología y conocimiento de estrategias de PNL, por lo que sugiere integrar y adaptar las técnicas de la PNL en odontología.

Así mismo, el estudio indica la importancia de conocer los sistemas representacionales de los pacientes para así obtener una comunicación efectiva en la consulta. Lo que coincide con el estudio realizado por Flores (2018), que determinó que existe relación entre la identificación de los sistemas de percepción dominante de cada paciente y la comprensión del tratamiento preventivo odontológico. De igual manera, Álvarez de Lugo (2018), refuerza que al utilizar los estilos de aprendizaje de la PNL mejora la comprensión de los estudiantes en la asignatura detadura parcial removible, es por ello que esta investigación indica la necesidad del conocimiento sobre PNL en odontología para el desarrollo del estudiante y el paciente.

CONCLUSIÓN

El presente estudio permite inferir sobre la necesidad inherente de información sobre herramientas y técnicas que permitan una adecuada comunicación entre el odontólogo y el paciente, para de esta manera garantizar el manejo correcto del comportamiento y las emociones de los pacientes que acuden a la consulta odontológica, en especial, cuando los mismos tienen miedo a los tratamientos odontológicos, ya que esto dificulta la eficiencia y el éxito de los tratamientos dentales.

Asimismo, la PNL se puede utilizar como un recurso educativo que puede ser aplicado en el campo de la odontología ya que se constituye de por un conjunto de herramientas y técnicas que promueven el desarrollo efectivo de la comunicación, el rompimiento de las limitaciones y

genera cambios en las personas, lo que puede ayudar a mejorar la adaptación del paciente adulto a la consulta odontológica.

LIMITACIONES

La pandemia por el COVID-19 en el año 2020, trajo consecuencias en distintos ámbitos, la salud de las personas se vio afectada, por lo que las medidas de bioseguridad y de aislamiento afectaron las relaciones interpersonales en toda la población mundial. Debido a esto en todas las universidades del país suspendieron las actividades académicas para salvaguardar la salud de estudiantes, profesores y personal administrativo, el cese de clases en el caso de la Universidad de Carabobo, esto ocurrió durante dos años, la falta de receptividad de los docentes en cuanto a la nueva temática de educación virtual, dificultó y retrasó el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Otra consideración podría ser la falta de conocimiento sobre la PNL por parte de estudiantes y profesores en cuanto a la aplicación de la misma en odontología.

RECOMENDACIONES

- Es recomendable incluir en el pñsum de la carrera odontología, una asignatura como psicología o referente al comportamiento de los individuos y manejo de las emociones, que permita a los estudiantes tener las herramientas necesarias para el abordaje de los pacientes en la consulta odontológica.
- De igual forma, se recomienda la PNL como una alternativa valiosa para mejorar la adaptación del paciente en la consulta, ya que cuenta con una variedad de técnicas que

promueven una comunicación efectiva, generando confianza y empatía, ayudando a mejorar el manejo de las emociones para lograr así una buena relación odontólogo-paciente.

- Además, se sugiere un espacio físico adecuado para la aplicación de técnicas y estrategias de PNL que mejoren la comunicación entre el odontólogo/paciente y así ayudar a la adaptación del paciente en la consulta.

CAPÍTULO V

LA PROPUESTA

Descripción de la Propuesta

La propuesta se refiere a un Manual de Programación Neurolingüística (PNL) para mejorar la adaptación del paciente adulto a la consulta odontológica, dirigido a los estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo. Dicha propuesta tiene un enfoque educativo, la cual se originó gracias al diagnóstico de la necesidad de facilitar una herramienta que ayude a una comunicación efectiva entre el estudiante de odontología y el paciente, para así mejorar la adaptación del mismo en las prácticas clínicas, esto surge debido al déficit de conocimiento sobre técnicas de adaptación del paciente adulto en odontología.

La propuesta tiene como finalidad brindar técnicas alternativas que faciliten el abordaje del paciente en el tratamiento odontológico, las mismas basadas en PNL como modelo de herramientas para el mejoramiento de una comunicación efectiva entre odontólogo-paciente.

Objetivos de la Propuesta

Objetivo General

Proponer una herramienta con técnicas de PNL para mejorar la adaptación del paciente adulto a la consulta odontológica, para los estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

Objetivos Específicos

- Integrar las técnicas de PNL en el campo de la odontología y así mejorar la adaptación del paciente en la consulta.

- Facilitar al estudiante una herramienta de adaptación al paciente adulto a la consulta odontológica para así mejorar la atención y el desarrollo del tratamiento odontológico.
- Reforzar las competencias de comunicación efectiva y adaptación al paciente en los estudiantes de tercer año.

Estudio de Factibilidad

De acuerdo al enfoque de esta investigación la cual consiste en un Manual de PNL como herramienta para mejorar la adaptación del paciente a la consulta odontológica, cuenta con factibilidad de:

- ✓ Recursos Humanos: Representado por los estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.
- ✓ Recursos Institucionales: Representado por la Facultad de Odontología, Universidad de Carabobo, Comisión Operativa de Bioética y Unidad de Investigación en Estudios en Calidad de Vida y Salud.
- ✓ Recursos Motivacionales: En este caso los estudiantes contarán con una herramienta educativa e innovadora, que permitirá el mejoramiento de la adaptación del paciente a la consulta odontológica.
- ✓ Factibilidad Organizacional: Está representada por las autoras de la propuesta de un manual que permite desarrollar una comunicación efectiva entre el estudiante de odontología y su paciente.

Estructura de la Propuesta

La propuesta de un Manual de PNL dirigido a los estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, permite mejorar la adaptación del paciente adulto en la consulta odontológica y sirve de refuerzo educativo en donde se aborda:

En su Capítulo I, las generalidades de la PNL como, conceptualización, su aplicación, quién puede usarla, para qué sirve, definición de términos, entre otros.

En el Capítulo II, se encuentra la identificación del paciente según su sistema representacional, ya sea auditivo, visual o kinestésico.

El manual en su Capítulo III, comprende las técnicas de PNL que pueden ser aplicadas en el campo de la odontología, las cuales facilitan la comunicación odontólogo-paciente y de esta manera lograr una mejor adaptación y un tratamiento óptimo.

REFERENCIAS

- Álvarez de Lugo, A. (2018). Aula Invertida en Odontología. *Acta Odontológica Venezolana VOL* (56), No 1. <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2018/1/art-1/#:~:text=El%20m%C3%A9todo%20de%20aula%20invertida,del%20grupo%20a%20qui enes%20va>
- Amaíz, A. y Flores, M. (2018). Estrategias de intervención psicológica de acuerdo a las condiciones clínicas y las variables biopsicosociales del adolescente en la consulta odontológica: Revisión de la literatura. Universidad Central de Venezuela. *ODOVTOS-Int. J. Dental Sc.*, 21(3), 53-63. <https://www.scielo.sa.cr/pdf/odovtos/v21n3/2215-3411-odovtos-21-03-53.pdf>
- Ander-Egg, E. y Aguilar, M. (2006). *Como elaborar un proyecto*. Colección política, servicio y trabajo social. Lumer.
- Balestrini, A. (2006). *Diseño y desarrollo del proceso de investigación*. Spersing.
- Bavister, E. y Vickers, P. (2014). *La Programación Neurolingüística y la interpretación social del hombre*. Amat.
- Bernal, C. (2008). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.
- Bisquerra, R. (2009). *Metodología de la Investigación*. Trillas.
- Bussot, A. (2006). *Investigación de las ciencias fácticas*. Ediciones siglo Veinte.
- Cañas, R. (2010). *Diseño y Desarrollo del proceso de investigación con énfasis en la Programación Neurolingüística*. LIMUSA S.A.
- Carrión, S. (2007). *Programación Neurolingüística*. Ltda.

Código de Deontología Odontológica (1992). *Aprobado en la XIX Convención Ordinaria del Colegio de Odontólogos de Venezuela*. Efectuada en la ciudad de San Felipe, Estado Yaracuy, los días 13, 14 y 15 de agosto de 1992.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (2000). *Gaceta Oficial N° 36.860 del 30 de diciembre de 1999*.

Cudicio, C. (2006). *La PNL: las claves para una mejor comunicación*. Trillas.

Declaración de Helsinki de la Asociación Médica Mundial. (2000). *Principios Éticos para las Investigaciones Médicas en Seres Humanos*.

Dilts, R. (2013). *Cómo cambiar creencias con la PNL*. (3ª ed.). Siri.

Escalona, G. y Figueroa, M. (2013). *Influencia de la Musicoterapia como Método de Relajación sobre el miedo a la consulta odontológica*. Univeridad de Carabobo.

Fernández, M. y Extremera, R. (2002). *Desarrollo Psicológico y Educación I. Psicología Evolutiva*. Alianza.

Flores, K. (2018). *Aplicación de los Estilos de Aprendizaje en Adolescentes para la Comprensión del Tratamiento Preventivo Odontológico en una Institución Educativa Particular en el Año 2018*. [Trabajo Especial de Grado. Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Perú]. <https://1library.co/document/y8108erz-aplicacion-aprendizaje-adolescentes-comprension-tratamiento-preventivo-odontologico-institucion.html>

Hernández, C. (2003). *Metodología de la Investigación*. Pearson Educación.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2002). *Metodología de la Investigación*. (2ª ed.). Mc Graw Hill.

- Kaetele, J. y Roegiers, N. (2005). *Metodología para la Recogida de Información*. Editorial La Muralla.
- Martínez, G. (2016). *La Psicología en la Odontología*. <https://gabrielamartinezchapa.wordpress.com/2016/05/23/la-psicologia-en-la-odontologia/>
- Martínez, E. y Ramos, Y. (2019). *Técnicas de programación neurolingüística (PNL) para el aprendizaje de histología en los estudiantes de segundo semestre de la Carrera de Laboratorio Clínico e Histopatológico*. [Trabajo Especial de Grado, Universidad Nacional de Chimborazo, Ecuador]. <https://bit.ly/3fMC95g>
- Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias (2011). Código de Ética para la vida. <http://www.coordinv.ciens.ucv.ve/investigacion/coordinv/index/CONCIENCIA/codigoe.pdf>
- Murray, S. y Larry, F. (2005). *Metodología de la investigación*.
- Noli, J. (2014). *Cambio con PNL*. <https://www.cambioconpnl.com.ar/2014/12/pnl-modelos-mentales.html>
- O'Connor, J. y Seymour, J. (2004). *Introducción a la Programación Neurolingüística*. Urano, S.A.
- Parella, S. y Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. FEDUPEL.
- Palima, Z. (2020). Programación Neurolingüística en Odontología: Una Estrategia Comunicacional entre Docente, Estudiante y Paciente de Cirugía Bucal. *Revista CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN*, 30(55), 83-9.

Pérez, J. (2002). *Metodología de la investigación. Elementos básicos*. Ediciones CO-BO.

Rojas, A. y Misrachi, L. (2004). La interacción paciente-dentista a partir del significado psicológico de la boca. *Av. Odontoestomatol.* Vol.20 no.5. scielo.isciii.es

Sabino, C. (2006). *El Proceso de Investigación*. (2ª ed.). Editorial Panapo.

Sánchez, M. (2019). *Según la clasificación de fox tenemos 4 tipos de pacientes*. <https://es.scribd.com/doc/202433894/Segun-la-clasificacion-de-fox-tenemos-4-tipos-de-pacientes>

Sapetti, D. (2005). *Comunicación y la Programación Neurolingüística como herramienta gerencial*. ECOE Ediciones.

Torres, E. (2001). *Programación Neurolingüística: eje transversal de comunicación en el individuo para la gestión de ventas*. Universidad Rafael Beloso Chacín.

ANEXOS

ANEXO 1



Universidad de Carabobo
Facultad de Odontología
Dirección de Investigación y Producción Intelectual
Unidad de Investigación en Calidad de Vida y Salud UNICAVISA



CAP1001-22

Constancia de Adscripción de Proyecto de Investigación

Quienes suscriben, Prof. Belkis López, C.I. V-7.101.375, Coordinadora de la *Unidad de Investigación Estudios en Calidad de Vida y Salud* (UNICAVISA), adscrita a la Dirección de Investigación y Producción Intelectual de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo y Prof. Susan León, C.I. V- 14.049.987, Coordinadora de la Línea de Investigación: Bioseguridad y Calidad de Vida, hacen constar que el Proyecto de Investigación titulado: *Propuesta de manual de programación neurolingüística para mejorar la adaptación del paciente adulto en consulta*, está adscrito a la *Unidad de Investigación Estudios en Calidad de Vida y Salud*, ubicada en la **Línea de investigación:** Bioseguridad y Calidad de Vida; **Temática:** Calidad de Vida; **Subtemática:** Empatía y bienestar en el proceso enseñanza-aprendizaje; y está siendo desarrollado por las Bachilleres: Calderón G. Orzelys M. y Briceño S. Mary E., como Trabajo Final de Investigación para optar al título de odontólogo en la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

Constancia que se expide a petición de la parte interesada a los 30 días del mes de julio de 2022.

Prof. Belkis López
Coordinadora de UNICAVISA



Prof. Susan León
Coordinadora de la Línea de Investigación



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE ODONTOLOGIA
DPTO. DE FORMACIÓN INTEGRAL DEL HOMBRE
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN**

Estimado (a) participante:

El presente cuestionario tiene como propósito recabar información sobre la Programación Neurolingüística para la investigación titulada como: “PROPUESTA DE MANUAL DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜISTICA PARA MEJORAR LA ADAPTACIÓN DEL PACIENTE ADULTO A LA CONSULTA ODONTOLÓGICA”. Dirigido a estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo”. El cual consta de 20 ítems, al leer cada uno de ellos concentre su atención de manera que la respuesta sea fidedigna y confiable. No hace falta su identificación personal en el instrumento, solo es de interés los datos que pueda aportar y la colaboración que pueda brindar para llevar a cabo la recolección de la información.

Delgado, P. (2021), define la Programación Neurolingüística (PNL) como “Una forma de cambiar los pensamientos y hábitos de una persona para que sea exitoso por medio de técnicas de percepción, comportamiento y comunicación”.

Instrucciones: En las preguntas que se presentan a continuación existen dos (2) alternativas de respuestas, responda según su apreciación:

- Señale con una (x) en la casilla correspondiente a la observación que se ajuste a su caso en particular. Asegúrese de marcar una sola alternativa para cada pregunta. Por favor, no deje ningún ítem sin responder para que exista una mayor confiabilidad en los datos. Si surge alguna duda consulte al encuestador.

CUESTIONARIO			
Ítem	PREGUNTA	SÍ	NO
1	Conoce usted que la Programación Neurolingüística (PNL) es un método que permite una comunicación efectiva		
2	Tiene conocimiento de que la PNL puede ser aplicada en el campo de la odontología		
3	Conoce usted el significado de creencias limitantes		
4	La creencia que pueda tener un paciente sobre una experiencia previa al tratamiento, puede influir en la consulta odontológica		
5	La PNL permite cambiar las creencias negativas que tiene el paciente respecto al tratamiento odontológico		

6	Conoce usted que hay diferentes maneras de recoger, almacenar y codificar la información en el cerebro (ver, oír, sentir, gustar y oler)		
Ítem	PREGUNTA	SÍ	NO
7	Todas las personas perciben la información de su entorno de la misma manera, sin predominar ningún sentido (visión, gusto, olfato, tacto y oído)		
8	Conoce que el lenguaje corporal es aquel que transmite mensajes sin utilizar palabras (no verbal)		
9	Tiene conocimiento que existe un lenguaje corporal con el que se expresan las emociones		
10	Considera que en la consulta odontológica sus expresiones corporales como la postura, el movimiento de sus manos y sus gestos faciales le transmiten confianza a su paciente		
11	Considera usted que a través de la PNL podría mejorar sus expresiones corporales en consulta		
12	Considera que con la PNL podría mejorar su lenguaje positivo en la consulta odontológica		
13	El rapport puede generar un ambiente de desconfianza entre el odontólogo y el paciente		
14	Considera que la mayoría de los pacientes que llegan a su consulta presentan cierto miedo al tratamiento odontológico		
15	Conoce algunas técnicas de adaptación al paciente adulto en la consulta odontológica		
16	Conoce técnicas de PNL que pueden ser aplicadas en la consulta odontológica para mejorar la adaptación del paciente adulto		
17	Utilizar diferentes técnicas de PNL como: el lenguaje positivo, rapport, lenguaje corporal adecuado, entre otras; puede mejorar la comunicación entre el odontólogo y el paciente		
18	Cree usted en la necesidad de aplicar técnicas de PNL para mejorar la adaptación del paciente adulto en consulta		
19	Cree usted que sea factible realizar un manual que aporte conocimientos de PNL para mejorar la adaptación del paciente adulto en la consulta		
20	Considera que tener un manual con técnicas de PNL le ayudaría a la adaptación de su paciente al momento de la consulta odontológica		

¡Muchas Gracias, por su valiosa colaboración!



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Odontología
Dpto. Formación Integral del Hombre
Informe de Investigación

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento, en cuanto a cinco (5) aspectos específicos y otros aspectos generales. Para ello, se presentan dos (2) alternativas (Sí-No) para que usted seleccione la que considere correcta.

Instrumento: Propuesta de Manual de Programación Neurolingüística
 Experto: Douglas Rodríguez

ÍTEM	ASPECTOS ESPECÍFICOS									
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Mide lo que pretende		Lenguaje adecuado con el nivel que se trabaja	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	✓		✓				✓		✓	
2	✓		✓				✓		✓	
3	✓		✓				✓		✓	
4	✓		✓				✓		✓	
5	✓		✓				✓		✓	
6	✓		✓				✓		✓	
7	✓		✓				✓		✓	
8	✓		✓				✓		✓	
9	✓		✓				✓		✓	
10	✓		✓				✓		✓	
11	✓		✓				✓		✓	
12	✓		✓				✓		✓	
13	✓		✓				✓		✓	
14	✓		✓				✓		✓	
15	✓		✓				✓		✓	
16	✓		✓				✓		✓	
17	✓		✓				✓		✓	
18	✓		✓				✓		✓	
19	✓		✓				✓		✓	
20	✓		✓				✓		✓	
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										

ASPECTOS GENERALES	SÍ	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones para las respuestas	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo relacionado con el diagnóstico	✓		
Los ítems están presentes en forma lógica-secuencial	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems que hagan falta	✓		

OBSERVACIONES: _____

VALIDEZ	
APLICABLE	✓
NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	

Validado por: *Douglas Rodríguez*
 Cédula de Identidad: *4857307*
 Fecha: *02-06-2022*
 E-mail: *dr@rodriguez@hotmail.com*
 Teléfono(s): *+584144269098*

Firma: *[Firma manuscrita]*



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Odontología
Dpto. Formación Integral del Hombre
Informe de Investigación

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento, en cuanto a cinco (5) aspectos específicos y otros aspectos generales. Para ello, se presentan dos (2) alternativas (Sí-No) para que usted seleccione la que considere correcta.

Instrumento: Propuesta de Manual de Programación Neurolingüística
Experto: Fátima Dacorte

ÍTEM	ASPECTOS ESPECÍFICOS									
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Mide lo que pretende		Lenguaje adecuado con el nivel que se trabaja	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	X		X		X		X		X	
2	X		X		X		X		X	
3	X		X		X		X		X	
4	X		X		X		X		X	
5	X		X		X		X		X	
6	X		X		X		X		X	
7	X		X		X		X		X	
8	X		X		X		X		X	
9	X		X		X		X		X	
10	X		X		X		X		X	
11	X		X		X		X		X	
12	X		X		X		X		X	
13	X		X		X		X		X	
14	X		X		X		X		X	
15	X		X		X		X		X	
16	X		X		X		X		X	
17	X		X		X		X		X	
18	X		X		X		X		X	
19	X		X		X		X		X	
20	X		X		X		X		X	
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										

ASPECTOS GENERALES	SÍ	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones para las respuestas	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems permiten el logro del objetivo relacionado con el diagnóstico	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
Los ítems están presentes en forma lógica-secuencial	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems que hagan falta	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

OBSERVACIONES: _____

VALIDEZ	
APLICABLE	<input checked="" type="checkbox"/>
NO APLICABLE	<input type="checkbox"/>
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	
	<input checked="" type="checkbox"/>

Validado por: *fatima Dacorte*
 Cédula de Identidad: *9.547.094.*
 Fecha: *20-06-2022.*
 E-mail: *fatimadacorte@gmail.com.*
 Teléfono(s): *0414 4378330.*

Firma: 



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
Facultad de Odontología
Dpto. Formación Integral del Hombre
Informe de Investigación

FORMATO PARA VALIDAR INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTOS

A continuación se le presenta una serie de categorías para validar los ítems que conforman este instrumento, en cuanto a cinco (5) aspectos específicos y otros aspectos generales. Para ello, se presentan dos (2) alternativas (Sí-No) para que usted seleccione la que considere correcta.

Instrumento: Propuesta de Manual Programación Neurolingüística
Experto: Francys Viana

ÍTEM	ASPECTOS ESPECÍFICOS									
	Claridad en la redacción		Coherencia interna		Inducción a la respuesta		Mide lo que pretende		Lenguaje adecuado con el nivel que se trabaja	
	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No	Sí	No
1	✓		✓			✓	✓		✓	
2	✓		✓			✓	✓		✓	
3	✓		✓			✓	✓		✓	
4	✓		✓			✓	✓		✓	
5	✓		✓			✓	✓		✓	
6	✓		✓			✓	✓		✓	
7	✓		✓			✓	✓		✓	
8	✓		✓			✓	✓		✓	
9	✓		✓			✓	✓		✓	
10	✓		✓			✓	✓		✓	
11	✓		✓			✓	✓		✓	
12	✓		✓			✓	✓		✓	
13	✓		✓			✓	✓		✓	
14	✓		✓			✓	✓		✓	
15	✓		✓			✓	✓		✓	
16	✓		✓			✓	✓		✓	
17	✓		✓			✓	✓		✓	
18	✓		✓			✓	✓		✓	
19	✓		✓			✓	✓		✓	
20	✓		✓			✓	✓		✓	
21										
22										
23										
24										
25										
26										
27										
28										
29										
30										

ASPECTOS GENERALES	SÍ	NO	OBSERVACIONES
El instrumento contiene instrucciones para las respuestas	✓		
Los ítems permiten el logro del objetivo relacionado con el diagnóstico	✓		
Los ítems están presentes en forma lógica-secuencial	✓		
El número de ítems es suficiente para recoger la información. En caso de ser negativa su respuesta, sugiera los ítems que hagan falta	✓		

OBSERVACIONES: _____

VALIDEZ	
APLICABLE	✓
NO APLICABLE	
APLICABLE ATENDIENDO A LAS OBSERVACIONES	

Validado por: *Francys Viana Pulido*
 Cédula de Identidad: *V-9542397*
 Fecha: *30/05/2022*
 E-mail: *kachyviana@hotmail.com*
 Teléfono(s): *0412 740 5176*

Firma: *Francys Viana Pulido*

ANEXO 4

CÁLCULO DE LA CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

N	ITEMS																					
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	16
3	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	10
4	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	18
5	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	15
6	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	15
7	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	14
8	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	16
9	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	12
10	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	17
11	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	17
12	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	18
Total	5	6	3	11	10	12	10	10	12	12	11	12	8	12	6	3	10	11	12	12		

p	0,42	0,50	0,25	0,92	0,83	1,00	0,83	0,83	1,00	1,00	0,92	1,00	0,67	1,00	0,50	0,25	0,83	0,92	1,00	1,00
q	0,58	0,50	0,75	0,08	0,17	0,00	0,17	0,17	0,00	0,00	0,08	0,00	0,33	0,00	0,50	0,75	0,17	0,08	0,00	0,00
p*q	0,24	0,25	0,19	0,08	0,14	0,00	0,14	0,14	0,00	0,00	0,08	0,00	0,22	0,00	0,25	0,19	0,14	0,08	0,00	0,00
$\Sigma(p*q)$	2,13																			
S _{2t}	7,52																			
k	20,00																			

$$\frac{n/(n-1)}{S_{2t} - \Sigma(p*q)/S_{2t}} = \frac{1,05}{0,72}$$

RK= 0,75



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
COMISIÓN OPERATIVA DE BIOÉTICA Y BIOSEGURIDAD

CERTIFICADO BIOÉTICO

FECHA: 16/11/2022

N° de control COBB: Tg-50-2022

TIPO DE TRABAJO: Ascenso () Informe de investigación () Trabajo de grado (x)

Responsables de la Investigación:

1.-	Mary Elizabeth Briceño Sánchez	C.I. Nro	<u>25.167.039</u>
2.-	Orzelys Marian Calderón González	C.I. Nro	<u>24.296.790</u>
3.-	Douglas Rodríguez	C.I. Nro	<u>4.857.307</u>

Título:

PROPUESTA DE MANUAL DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA MEJORAR
LA ADAPTACIÓN DEL PACIENTE ADULTO A LA CONSULTA ODONTOLÓGICA

Las condiciones de aprobación, han sido previamente establecidas para la aplicación de esta investigación.

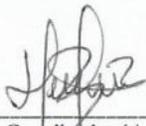
La aprobación incluye:

SE CERTIFICA QUE LA INFORMACIÓN CONTENIDA ES VERDADERA, COMO CONSTA EN LOS REGISTROS DE LA COMISIÓN OPERATIVA DE BIOÉTICA Y BIOSEGURIDAD DE LA FACULTAD DE ODONTOLOGÍA (COBB/FOUC).

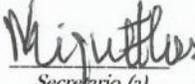
SE CERTIFICA QUE LA INVESTIGACIÓN ESTÁ EN TOTAL ACUERDO CON LAS PAUTAS, PROPUESTAS Y REGULACIONES NACIONALES E INTERNACIONALES ESTABLECIDAS A TAL EFECTO.

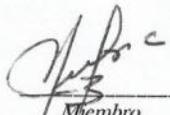
EL CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE APROBACIÓN INICIAL, LA ETAPA DE SEGUIMIENTO, COMO EL RESGUARDO DE LOS CONSENTIMIENTOS INFORMADOS APLICADOS, SON RESPONSABILIDAD DEL INVESTIGADOR (ES).

CERTIFICADO BIOÉTICO EMITIDO POR LA COMISIÓN OPERATIVA DE BIOÉTICA Y BIOSEGURIDAD DE LA FOC, REQUISITO PREVIO A LA PRESENTACIÓN PÚBLICA DE LA INVESTIGACION.


Coordinador (a)

Universidad de Carabobo
Facultad de Odontología
Comisión *Sello* Bioética y
Bioseguridad


Secretario (a)


Miembro



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
 DPTO. DE FORMACIÓN INTEGRAL DEL HOMBRE
 METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

CARTA DE PERMISO INSTITUCIONAL

Dirigido a:

Coordinación de la Unidad Curricular Operatoria Dental

Od. María Angélica Latouche

Por medio de la Presente, los bachilleres BRICEÑO MARY E V- 25.167.039 y CALDERÓN ORZELYS V- 24.296.790 estudiantes de pregrado, cursantes del 5to año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, nos dirigimos a usted con el fin de solicitar permiso institucional para la aplicación del Instrumento de nuestro Trabajo de Grado a los estudiantes de tercer año de la Unidad Curricular Operatoria Dental, el cual se titula **“Propuesta de manual de Programación Neurolingüística para mejorar la adaptación del paciente adulto en consulta”**. Dirigido a los estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo. El mismo se encuentra adscrito a la Línea de Investigación Bioseguridad y Calidad de Vida, área: Salud Pública y Bioética, e inscrito en la estructura de investigación UNICAVISA. El trabajo está bajo la tutoría de los profesores DOUGLAS RODRIGUEZ V- 4.857.307 y NUBIA BRITO V- : 7.102.756. El objetivo de la investigación es: **Diseñar un manual de PNL dirigido a estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo para mejorar la adaptación del paciente adulto en la consulta y así ofrecer la óptima atención odontológica.**

Agradecemos su atención y colaboración y quedamos a la espera de su respuesta.

Nombre y Apellido: Maria LATOUCHE
 C.I.: 8847930
 Cargo: COORDINADORA DE OPERATORIA DENTAL
 Firma de aceptación: [Firma manuscrita]



**UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE ODONTOLOGÍA
DPTO. DE FORMACIÓN INTEGRAL DEL HOMBRE
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de este documento declaro espontáneamente mi consentimiento a las investigadoras **MARY BRICEÑO V-25.167.039** Y **ORZELYS CALDERÓN V- 24296790**, quienes se encuentran bajo el acompañamiento y tutela de la docente **NUBIA BRITO V- 7.102.756** y el docente **DOUGLAS RODRÍGUEZ V-4.857.307**, para que me tomen como parte de la muestra requerida para su investigación, la cual se encuentra adscrita a la Línea de Investigación Bioseguridad y Calidad de Vida de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo, que lleva por título: **“PROPUESTA DE MANUAL DE PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA PARA MEJORAR LA ADAPTACIÓN DEL PACIENTE ADULTO A LA CONSULTA ODONTOLÓGICA”**, Dirigido a estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo”. Para tales fines autorizo lo siguiente:

1. He sido informado por parte de los investigadores del estudio a realizar indicando que dicha investigación que presenta como objetivo principal Diseñar un Manual de Programación Neurolingüística (PNL) dirigido a estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo para mejorar la adaptación del paciente adulto a la consulta odontológica y así ofrecer la óptima atención.
2. Para la presente investigación aportare una serie de respuestas con fines científicos alusivos a la investigación que se está realizando.
3. Ratifico mi autorización para ser encuestado, respetando la integridad moral y propia, por lo tanto, se cumplirá el criterio de confidencialidad de los datos.
4. Al ser elegido para este estudio por contar los requisitos buscados por los investigadores, mi participación ha sido notificada y voluntaria, además cuento con la opción, aun iniciada la investigación, de rehusarme a responder algún aspecto que considere perjudicial.
5. Podré retirarme de la investigación en el momento que yo decida, sin que me vea afectado.
6. Entiendo que no se me generará ningún gasto, molestia o perjuicio, como tampoco recibiré ningún aporte o pago por la participación en el mismo.
7. Entiendo que los resultados de la investigación me serán proporcionados y los resultados del estudio podrán ser presentados en evento o publicación científica.

Fecha: _____

Nombre del Investigador 1: _____

Cedula de Identidad: _____ Firma: _____

Nombre del Investigador 2: _____

Cedula de Identidad: _____ Firma: _____



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Odontología
 Dpto. Formación Integral del Hombre
 Proyecto de Investigación

CONTROL DE ASESORÍA DEL TUTOR DE CONTENIDO

NOMBRE Y APELLIDO DEL ESTUDIANTE: *Mary Elizabeth Brieno*
 NOMBRE Y APELLIDO DEL ESTUDIANTE: *Onzelys H. Calderón*
 NOMBRE Y APELLIDO DEL TUTOR: *Douglas Rodríguez*

Nº	FECHA	FIRMA DEL TUTOR	OBSERVACIONES
1	26/06/19	<i>[Signature]</i>	
2	13/07/19	<i>[Signature]</i>	
3	12/02/20	<i>[Signature]</i>	
4	20/02/20	<i>[Signature]</i>	
5	06/03/20	<i>[Signature]</i>	
6	07/02/21	<i>[Signature]</i>	
7	03/03/21	<i>[Signature]</i>	
8	10/03/21	<i>[Signature]</i>	



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
 Facultad de Odontología
 Dpto. Formación Integral del Hombre
 Proyecto de Investigación

CONTROL DE ASESORÍA DEL TUTOR DE CONTENIDO

NOMBRE Y APELLIDO DEL ESTUDIANTE: Mary E. Briceno S.
 NOMBRE Y APELLIDO DEL ESTUDIANTE: Orzelys M. Calderón G.
 NOMBRE Y APELLIDO DEL TUTOR: Douglas Rodríguez (f)

Nº	FECHA	FIRMA DEL TUTOR	OBSERVACIONES
1	16-03-22		Revisar Redacción cap III.
2	22-04-22		Corregir conectores.
3	06-05-22		Actualizar antecedentes.
4	05-06-22		Corrección de instrumento.
5	08-07-22		Validación de instrumento.
6	30-09-22		Rev. Cuadros estadísticos.
7	07-10-22		Rev. Manual., corregir redacción.
8	13-10-22		Rev. Capítulo V

MANUAL DE PNL EN ODONTOLOGÍA

Briceño Mary
Calderón Orzelys

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
OBJETIVOS DE LA PROPUESTA	4
CAPÍTULO I	5
Generalidades de la PNL	6
Principios de la PNL	8
Términos Básicos de la PNL	10
Referencias	12
CAPÍTULO II	13
Sistemas de Percepción	14
Referencias	22
CAPÍTULO III	23
¿Qué técnicas de PNL puedo usar en Odontología?.....	24
¿Cómo manejar la Odontofobia en un paciente?	31
Referencias.....	33

INTRODUCCIÓN

La Programación Neurolingüística, es considerada como una herramienta educativa sumamente útil para establecer una relación odontólogo-paciente óptima desde el primer contacto en la consulta odontológica, y con ello la adaptación por parte del paciente, permitiendo un nivel de confianza, tranquilidad y cooperación mutua que llevará a la realización de los tratamientos requeridos de manera efectiva.

Por ende, se ha diseñado este Manual de Programación Neurolingüística pretendiendo ofrecer de una manera clara y sencilla conocimientos y técnicas básicas útiles para el manejo de las diversas situaciones que puedan surgir con el paciente al momento de la consulta odontológica y que permitirán generar un ambiente de bienestar.

Se espera sea de gran utilidad para los estudiantes de tercer año y pueda servir para ser incluido como parte de la formación de los futuros profesionales de la odontología.

OBJETIVOS DE LA PROPUESTA

Objetivo General

Brindar una herramienta con técnicas de PNL para mejorar la adaptación del paciente adulto en la consulta odontológica, para los estudiantes de tercer año de la Facultad de Odontología de la Universidad de Carabobo.

Objetivos Específicos

- Integrar las técnicas de PNL en el campo de la odontología y así mejorar la adaptación del paciente en la consulta.
- Facilitar una herramienta al estudiante de adaptación al paciente adulto en la consulta odontológica para así mejorar la atención y el desarrollo del tratamiento odontológico.
- Reforzar las competencias de comunicación efectiva y adaptación al paciente en los estudiantes de tercer año.

CAPÍTULO I

Generalidades de la PNL



GENERALIDADES DE LA PNL

¿QUÉ ES LA PNL?

Según Carrión (2007), La Programación Neurolingüística o PNL es un conjunto de herramientas y habilidades que se utiliza para el desarrollo de estados de excelencia a nivel individual, en el que se incluye la mejora de las relaciones interpersonales.

Se trata de una herramienta basada en técnicas que ayudan a "reprogramar" el cerebro para superar bloqueos y ansiedades a través de nuevos modelos de conducta y comunicación tanto interna, como externa.

¿PARA QUÉ SIRVE?

La PNL hace más sencillo el conocimiento sobre sí mismo. Gracias a ella se pueden cambiar los patrones mentales a través de la aplicación de técnicas optimizando la capacidad de comunicación.



"PNL es un método que permite desarrollar y utilizar al máximo todas las cualidades y capacidades de la mente"

¿POR QUÉ SE LLAMA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA?

- **Programación:** Basado en el hecho de que la mente, utiliza una metodología precisa, con la capacidad de borrar, actualizar o instalar nuevas formas de pensar y actuar.
- **Neuro:** ya que toda acción o conducta es el resultado de una actividad neurológica.
- **Lingüística:** la actividad neurológica y la organización de las estrategias operativas son exteriorizadas a través de la comunicación en general y del lenguaje verbal o no verbal.

GENERALIDADES DE LA PNL

¿QUIÉN PUEDE UTILIZARLA?

Según, Carrión (2007), Cualquier ser humano que no sufra de lesiones cerebrales.

Todo individuo, hombres y mujeres, profesionales o no de cualquier área, en este caso Odontólogos.

APLICACIONES DE LA PNL

La PNL tiene un amplio campo; enseñanza, salud, comunicación interpersonal, relaciones humanas, (pareja, laboral, social), empresa (organización, comunicación, marketing), ventas, motivación, terapia (eliminación de miedos y fobias).

OBJETIVOS DE LA PNL

Ruíz (2020) explica, Uno de los principales objetivos es identificar en qué consiste el "mapa mental" y la realidad (llamada Territorio).

La PNL se origina a principios de la década de 1970. Se llevó a cabo por John Grinder (Profesor Universitario de Lengua) y Richard Bandler (estudiante de psicología). La intención de los mismos fué identificar los patrones de uso de lenguaje de tres genios de la psicoterapia Fritz Perls (terapia Gestalt, Virginia Satir (terapia familiar y Psicodrama) y Milton Erickson (Hipnoterapia y terapias no convencionales).

La PNL lo destaca, pues el mapa mental de cada persona se crea y genera por sus emociones y experiencias, no se ajustan a la realidad y muchas veces es responsable de conductas negativas y poco exitosas.

La PNL permite encontrar una forma adecuada de actuar en este sentido, con el fin de realizar los cambios necesarios para aumentar las posibilidades de alcanzar los objetivos y mejorar la conducta para cada situación.

PRINCIPIOS DE LA PNL

1. EL MAPA NO ES EL TERRITORIO

García (2015), hace referencia a la orientación y percepción que las personas tienen en el mundo que les rodea. Esto tiene que ver con su mapa interior. En las etapas tempranas de la vida el mapa interior es simple. Sin embargo, a medida que se crece, el mapa se hace más complejo y se van abriendo nuevos caminos. El mapa del mundo es individual, se construye a través de las experiencias por lo que cada persona tiene su mapa y no hay dos mapas iguales.

2. EL INDIVIDUO CON MÁS ALTERNATIVAS TIENE EL CONTROL

Según Carrión 2007 que cuanto más desarrolla una persona su capacidad y variedad comunicativa, mayor precisión puede alcanzar en la consecución de su objetivo deseado. Por esto, se debe aumentar la adaptabilidad, la comunicación asertiva, la comprensión que permita acercarse adecuadamente a las personas.

3. CADA COMPORTAMIENTO TIENE UNA INTENCIÓN POSITIVA

Así mismo García (2015), expone que este punto hace referencia a que cada persona y cada comportamiento tiene de forma intrínseca una intención positiva. Ejemplo, creer que un paciente con hábito de fumar tiene un intención positiva al fumar. Pero según este principio, el paciente podría fumar para relajarse.

La PNL intenta redirigir esa intención positiva hacia un patrón de conducta más adaptativo y adecuado para la persona.



TÉRMINOS BÁSICOS EN PNL

1) CALIBRACIÓN

Para Jiménez (2018), es una herramienta en la Programación Neurolingüística que se utiliza de forma natural en muchas ocasiones y se basa en la observación. Se trata de aprender a captar los matices en el lenguaje corporal de los públicos a los que se quiere dirigir, para buscar posteriormente una sincronización que consiga una mayor efectividad en la comunicación hacia ellos.

3) RAPPORT

Es el control del lenguaje no verbal para conseguir un ambiente de confianza entre interlocutores. Según Jiménez, el objetivo del Rapport es básicamente "crear sintonía, lograr una sinergia con la persona o personas con la que se esté interactuando". Con ello se genera un ambiente de confianza y una conexión que de alguna forma provoca que la otra persona se sienta cómoda y se muestre más accesible, o tenga una mejor impresión de nosotros.

3) LENGUAJE VERBAL

Según Destrez (2012), es todo aquello que se expresa a través de la palabra. También conocida como comunicación oral, principalmente se caracteriza por el hecho de que se emplea la voz para manifestar por medio de palabras aquello que se siente o piensa.

4) LENGUAJE NO VERBAL

Para Destrez (2012), es la información que se transmite a través de los gestos y del lenguaje corporal. es la transmisión de mensajes o señales a través de una estancia no verbal, como el contacto visual, las expresiones faciales, los gestos, la postura y el lenguaje corporal.



TÉRMINOS BÁSICOS EN PNL

5) CREENCIAS LIMITANTES

Según Dilts (2013) "una creencia no es una estrategia, no es un un "cómo hacer", no es un tipo de comportamiento. Una creencia es una generalización sobre cierta relación existente entre experiencias" (p.18).

Es por ello que el autor explica que estas generalizaciones pueden ser de tres tipos: generalización sobre relaciones casuales, es decir, que en lo se cree que es la causa determinará la solución a un problema; generalización sobre el significado de ciertas relaciones, independientemente de la causa el significado que se le dé determinará la actuación y, por último, las creencias pueden ser generalizaciones sobre los límites, que pueden afectar hasta un cierto punto, pero más allá de ese punto no.

6) CONSCIENTE

Cualquier cosa de la que se tiene conciencia en el momento actual.

7) CREACIÓN DE MODELOS

Proceso para discernir la secuencia de ideas y conducta que le permite a alguien realizar una tarea. Base del aprendizaje acelerado.

8) ASOCIADO

En el curso de una experiencia, ver a través de los propios ojos, con todos los sentidos despiertos.

9) DISOCIADO

Ver o escuchar algo del exterior pero no mediante experiencia.

REFERENCIAS

Carrión, S. (2007). *Programación Neurolingüística*. Colombia: Ltda.

Dilts, R (2013). *Cómo cambiar creencias con la PNL*. (3ª ed.). Málaga, España: Siri

Destrez, T (2012). *Cómo hablar en Público*. Ediciones Robinbook, SL. Colombia.

García J. (2015). Los 10 principios de la PNL (Programación Neurolingüística). Rev. Psicología y Mente. España. <https://psicologiaymente.com/coach/principios-pnl-programacion-neurolinguistica>

Jiménez, J (2018). Programación Neurolingüística para hablar en público. <https://www.euroforum.es/contacto>

Ruiz, J. (2020). Programación neurolingüística ¿Qué es y cómo utilizarla?. Rev. Bloo.media. España. Recuperado de: <https://bloo.media/blog/que-es-pnl/>

CAPÍTULO II

Sistema Representacional



SISTEMAS DE PERCEPCIÓN EN PNL

SISTEMAS DE PERCEPCIÓN

Según Cudicio (2006), Cuando una persona está presente ante un hecho (cualquier situación), recibe a través de sus sentidos (vista, oído y sensaciones) la información procedente del mismo con predominio en uno de los sentidos.

No significa que sean exclusivamente visuales, auditivas o kinestésicas, sino que valoran más los impactos que le llegan por su canal dominante. La información que no pertenece a su modalidad dominante pasa completamente desapercibida y es como si para ellos no existiera.

Como Odontólogo se debe entender el lenguaje en que el paciente transmite y comprende la información para de esta manera mejorar la adaptación del mismo en la consulta.



Ejemplo: Te verás con una hermosa y luminosa (adjetivos visuales) sonrisa, y saborearás (adjetivo cinestésico) el resultado de unas facciones en perfecta armonía (adjetivo auditivo)

SISTEMAS DE PERCEPCIÓN EN PNL

CLAVES DE ACCESO

Son aquellos signos fisiológicos que señalan cómo los pacientes, en un momento dado, acceden a aquello que los mueve internamente. La forma como piensan afecta el cuerpo, y cómo usan el cuerpo, afecta la forma en que piensan.

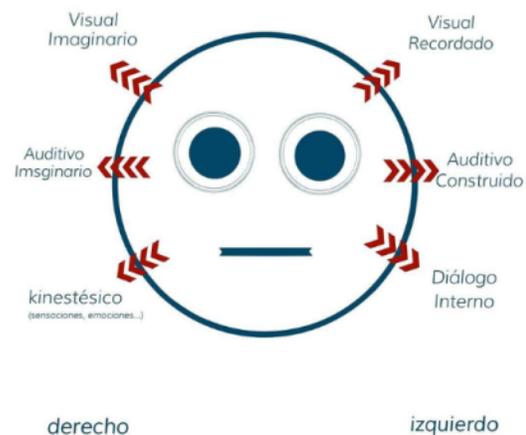
CLAVES DE ACCESO OCULAR

Carrión (2007) expone, los movimientos de los ojos son como una palanca de cambio de marcha que, dependiendo de donde los posicionen, se tendrá acceso a las diferentes modalidades del SR. Esto sirve con nosotros mismos y con los demás (pacientes). Mirando los ojos de la persona que se tiene en frente, se puede saber cual modalidad está usando más intensa o reiteradamente. Los datos que suministrará la observación serán información de si la persona en cuestión está

utilizando en ese momento algunas de las modalidades y orientaciones siguientes:

VR--- Visual recordado
 VC--- Visual creado o imaginado
 AR--- Auditivo recordado
 AC--- Auditivo creado o imaginado
 K--- Kinestésico
 DI--- Diálogo interno

Cuando la persona es zurda, los accesos visuales y auditivos están cambiados.



SISTEMAS DE PERCEPCIÓN EN PNL

Según Carrión (2007), existen otras claves de acceso, que unidas a las anteriores permiten identificar el sistema representacional que un paciente está utilizando.

ACCESOS VISUALES

- Hombros altos o los elevan en el momento de utilizar esta modalidad.
- Parpadeo rápido e inquieto.
- Respiración alta, rápida y superficial.
- Piel pálida.
- Cabeza adelantada o levantada hacia adelante.
- Caminan con la punta de los pies.
- Se señalan a los ojos cuando hablan.
- Usan predicados verbales relativos a imágenes y visiones.

ACCESOS AUDITIVOS

- Los hombros se mantienen en movimiento.
- Cabeza colocada hacia atrás.
- Presentan un tórax desarrollado.
- Movimientos intermedios.
- Respiración regular, tranquila y casi siempre torácica.
- Piel uniforme.
- Se señalan al oído y se tocan frecuentemente los labios.
- Usan predicados verbales relativos al hablar (decir) y al oír (sonidos, escuchar, entender).



SISTEMAS DE PERCEPCIÓN EN PNL

ACCESOS KINESTÉSICOS

- Hombros bajos y caídos.
- Cabeza firmemente apoyada en los hombros.
- Movimientos lentos, seguros y calmados.
- Gesticula hacia sí mismo, se toca y toca a los demás.
- Se mueve desde su vientre, aparenta estar relajado (o da la sensación de estarlo).
- Habla despacio y más grave que los otros.
- Respiración baja, abdominal, tranquila y profunda.
- Utiliza predicados verbales de sensaciones y de sentir, de materia, de tacto.
- Suele ser lento en sus respuestas motoras y verbales.



Visual



Auditivo



Kinestésico



Gusto
Olfato

SISTEMAS DE PERCEPCIÓN EN PNL

PREDICADOS VERBALES Auditivos

Según Carrión (2007), esto permite comprobar eficientemente cuales son los canales de acceso por los que un individuo crea y expresa sus representaciones, cuando utiliza uno u otro o cual es el determinante en su comprensión presente.

Escuchar, oír, prestar atención, atender, chillar, poner la oreja, mencionar, prestar oídos, aguzar el oído, barullo, desarmónico, a tono, desafinado, ruidoso, hablar, gritar, susurro, por ejemplo.

Visuales

Ver, observar, avistar, testigo, echar un vistazo, gráfico, ilusión, flash, mirar por encima del hombro, imaginar, reconocer, enfocar, alzar los ojos, a simple vista, espiar, perspectiva, ojeada, atención, vislumbrar, brillo, visualizar, entre otros.

Kinestésicos

Sentir, pesado, herida, aspereza, pegar, agarrar, machacar, golpear, digerir, tripas, eléctrico, emotivo, rudo, sólido, feliz, tocado, arrastrarse, rozar, tocar, golpear, cálido, acogedor, insensible, etcétera.



SISTEMAS DE PERCEPCIÓN EN PNL

TEST DE REPRESENTACIÓN DOMINANTE

Establece cuál es tu sistema de representación dominante valorando desde el 1 (muy en desacuerdo) al 5 (totalmente de acuerdo) las siguientes afirmaciones.

1	Me ayuda escribir a mano las palabras cuando tengo que aprenderlas de memoria	1	2	3	4	5
2	Recuerdo mejor las cosas cuando las cuenta el profesor/a que leyéndolas en el libro de texto	1	2	3	4	5
3	Se me dan bien las pruebas en las que tengo que demostrar lo aprendido leyendo el libro de texto	1	2	3	4	5
4	Me gusta comer y mascar chicle mientras estudio y hago ejercicios	1	2	3	4	5
5	Si presto atención a una exposición oral, puedo recordar las ideas principales sin anotarlas	1	2	3	4	5
6	Prefiero las instrucciones escritas antes que las orales	1	2	3	4	5
7	Resuelvo muy bien rompecabezas y laberintos	1	2	3	4	5
8	Se me dan bien las pruebas en las que he de demostrar lo que aprendí oyendo una conferencia	1	2	3	4	5
9	Me ayuda ver diapositivas y videos para comprender un tema	1	2	3	4	5
10	Recuerdo más cuando leo un libro que cuando escucho una exposición oral	1	2	3	4	5
11	Por lo general, tengo que escribir los números del teléfono para recordarlos bien	1	2	3	4	5
12	Prefiero recibir las noticias escuchando la radio antes que leerlas en un periódico	1	2	3	4	5
13	Me gusta tener algo como un bolígrafo o un lápiz en la mano cuando estudio	1	2	3	4	5
14	Necesito copiar los ejemplos de la pizarra del profesor/a para poder repasarlos más tarde	1	2	3	4	5
15	Prefiero las instrucciones orales del profesor/a a aquellas escritas en un examen o en la pizarra	1	2	3	4	5
16	Prefiero que los libros con diagramas gráficos y cuadros porque me ayudan a aprender mejor	1	2	3	4	5
17	Me gusta escuchar música al hacer ejercicios y estudiar.	1	2	3	4	5
18	Las clases que más me gustan son aquellas en las que se organizan debates y se puede dialogar	1	2	3	4	5
19	Puedo corregir mi propia tarea examinándola y encontrando la mayoría de los errores	1	2	3	4	5
20	Prefiero las actividades en las que tengo que hacer cosas y puedo moverme	1	2	3	4	5
21	Puedo recordar los números de teléfono cuando los oigo	1	2	3	4	5
22	Me encanta hacer cosas con las manos y herramientas	1	2	3	4	5
23	Cuando escribo algo, necesito leerlo en voz alta para oír como suena	1	2	3	4	5
24	Recuerdo mejor las cosas cuando puedo moverme o caminar mientras estoy aprendiéndolas	1	2	3	4	5

SISTEMAS DE PERCEPCIÓN EN PNL

TEST DE REPRESENTACIÓN DOMINANTE

VISUAL	1	3	6	9	10	11	14	16	TOTAL
AUDITIVO	2	5	12	15	17	18	21	23	TOTAL
KINESTÉSICO	4	7	8	13	19	20	22	24	TOTAL

REFERENCIAS

Carrión, S. (2007). Programación Neurolingüística. Colombia: Ltda.

Cudicio, C. (2006). La PNL: las claves para una mejor comunicación. México: Trillas.

Ralph Metts (1999). Test Sistema de Representación Dominante. Cinética. www.colectivocinética.es

CAPÍTULO III

Técnicas de PNL Aplicadas en Odontología



¿QUÉ TÉCNICAS DE PNL PUEDO USAR EN ODONTOLOGÍA?

Estas son herramientas y técnicas de PNL que nos pueden ayudar a mejorar la adaptación del paciente adulto en la consulta odontológica y así ofrecer una mejor atención.

1. RAPPORT

Según Ramírez (2014) Una buena historia clínica se podrá obtener cuando existe una buena conexión entre el odontólogo y el paciente. Conexión es esa relación armoniosa que hace sentir al paciente apreciado y comprendido. Cuando esto existe, el paciente confía en el odontólogo.

El Rapport es una herramienta básica dentro de la PNL, que consiste en crear afinidad con la persona que se esté interactuando. Tiene como objetivo crear un ambiente de confianza y cooperación mutua logrando así una escucha activa de ambas partes.

Un odontólogo establece rapport al ejercer la habilidad de colocarse en el lugar de su paciente, entendiéndolo, escuchándolo y viéndolo desde "su posición". Por eso es muy importante que le observe siendo sutil y flexible y observando su postura corporal.

Cuando se establece el rapport se genera una comunicación efectiva en la relación odontólogo-paciente logrando un cambio positivo en los ritmos corporales y una sincronización de ambos.



2. Repetición de afirmaciones positivas: Otra actividad que puedes hacer es repetir las palabras positivas en tus pensamientos o en voz alta y el cerebro lo recibe como algo real.

El cerebro tiene la capacidad de cambiar según las experiencias que vive. Y estas experiencias de vida van formando nuevas conexiones neuronales en él. La repetición de pensamientos hace que se integren en tu red neuronal y refuercen esas conexiones.



Con el tiempo esa repetición hará que pienses más veces lo mismo y lo sientas de la misma manera. Al eliminar la negatividad y sustituirla por mensajes positivos la mentalidad cambia, se eliminan las barreras y se instala una forma de pensar positiva que beneficiará la comunicación en la consulta.



El uso de afirmaciones positivas permite experiencias positivas en ese instante. Así, se inicia todo el proceso de crear y reforzar los programas neuronales correspondientes a patrones de pensamiento y comportamientos en la atención odontológica.

3. ABORDAJE DEL PACIENTE SEGÚN SU SISTEMA REPRESENTACIONAL

Las personas tienden a expresarse según el sistema de percepción más afianzado. Así hay personas que entienden su mundo a través de las imágenes (visuales), los sonidos (auditivas) o las sensaciones corporales (kinestésicas). Lograr descubrir cuál es el sistema preferente de comunicación en el paciente permite al odontólogo adoptar el mismo registro de expresión verbal de su paciente usando metáforas abundantes:

- Visuales: "te verás con una sonrisa luminosa, brillante, simétrica, hermosa. "Lo ves claro", "imagina la sonrisa que deseas".
- Auditivos: "me suena bien". "sonrisa en perfecta armonía" "me suena a que tendras una sonrisa hermosa.
- Kinestésico: "saborearas un buen resultado". "te sentirás bien con tu sonrisa" (me da escalofrío).

Recomendaciones

- Visuales: utilizar colores claros y pasteles en el consultorio tanto en la sala de espera como en área operatoria (blanco, azul, verde)
- Auditivos: colocar música relajante o que sea del gusto del paciente. Tratar de disminuir los ruidos que genera a unidad odontológica y el instrumental en la bandeja.
- Kinestésico: utilizar olores agradables (incienso, humificadores con esencias agradables).



6. ANCLAJE (CONDICIONAMIENTO)

Es una técnica básica de la PNL útil para disminuir emociones de malestar, como la ansiedad o la angustia en una situación estresante. Esta tiene su base en el condicionamiento clásico en la psicología del aprendizaje; consiste en asociar un estímulo a un estado emocional, buscando que al repetir el estímulo se reiterará también el estado al que se asocia dicho estímulo.

Robert (2019) explica que, en ocasiones, ocurre que al escuchar una música o ver una imagen, de repente nos hace recordar una situación vivida, así como hay olores que nos recuerdan a personas o lugares específicos. En PNL esta conexión entre ver una imagen, sentir algún sonido, notar un olor, un sabor o tener alguna sensación táctil y que aparezca de repente un recuerdo determinado, se denomina anclaje o condicionamiento. Se trata de una característica del sistema nervioso, que nos facilita aprendizajes rápidos en forma de estímulo-reacción.



Esta técnica permite anclar de manera consciente experiencias agradables y puede ser aplicada en la adaptación del paciente en la consulta odontológica. Por ejemplo, le pides al paciente que visualice una imagen agradable y que al mismo momento realice algún gesto con las manos o dedos, o algún toque en su cuerpo, de manera que, al repetir este gesto, aparezca el recuerdo agradable, y lo más importante, la sensación interna de paz, por lo que al momento de la consulta en que sienta ansiedad o nervios realice el estímulo y venga a su mente el recuerdo agradable.

7.REFERENCIA INTERNA O EXTERNA

Las referencias son un tipo de patrones mentales inconscientes y sistemáticos que pone una persona frente a determinada situación. Conocer nuestros patrones, así como el de los demás nos ayuda a aumentar el autoconocimiento y la empatía hacia los demás.

En concreto, el patrón de referencia permite conocer en que se basan los criterios de conducta y cómo influye en el proceso de decisión. Se pueden distinguir 2 estilos de referencia: interna o externa.

Referencia interna: Son personas que se centran en su propio punto de vista, su propia perspectiva hacia el mundo y sus sensaciones. Usan sus propios criterios para analizar y decidir.

Se puede usar esta técnica haciéndoles creer que la idea ha surgido de ellas mismas o que su criterio es lo que cuenta, utilizando frases como:

- Piénsalo y me dices lo que creas.
- Lo importante es que lo veas claro.
- ¿Cómo te hace sentir esta situación?
- ¿Crees que te encaja esta forma de verlo?

Referencia externa: Son personas que buscan el consentimiento de los que le rodean y le dan mucha importancia a la opinión de los demás.

Se puede aplicar esta técnica utilizando frases de entrada en nuestro punto de vista o de las personas importantes de su entorno. Puedes usar frases como:

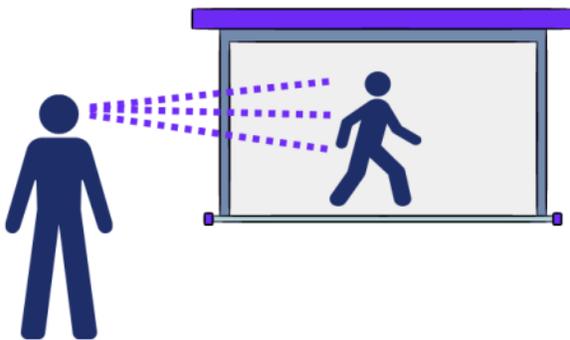
- ¿Qué piensa tu familia de esto?
- Quiero darte mi opinión sobre esa cuestión
- Yo opino que...



¿CÓMO MANEJAR LA ODONTOFOBIA EN UN PACIENTE?

EL PODER DE LA DISOCIACIÓN

Sambrano (1997), Las submodalidades son aquellas variantes de los modelos de los sistemas de representación y determinan su cualidad, es decir, son las maneras como nuestro cerebro clasifica y codifica la experiencia. Son excelentes recursos para modificar las experiencias pasadas, utilizando la imaginación y la fantasía se puede modificar un pasado infeliz, restándole brillo, color o tamaño a las imágenes que nos llegan a la película mental.



Al utilizarlas, podemos estar asociados o disociados de una escena en nuestra película mental, al estar asociados, aumenta la carga emocional, mientras que, al estar disociados, disminuye, por lo tanto, cuando necesitamos quitarle poder a una situación negativa, podemos traerla a la mente y nos observamos observándonos.

Ese es el principio fundamental que se utiliza en PNL para trabajar las fobias, recordemos que una fobia nunca falla, por lo tanto, esa infalibilidad se puede guardar para el triunfo y no para alimentar estados negativos.



¿CÓMO MANEJAR LA ODONTOFOBIA EN UN PACIENTE?

ANTIFÓBICO

Procurar que el paciente este relajado, con música suave y se le indica que respire profundo varias veces y que cierre los ojos para lograr una profunda sensación de paz.

Seguidamente le orientas a seguir estos pasos:

1. Verse en un cine, a frente de una pantalla.
2. En la pantalla aparece nítidamente la película en la cual nos vemos en la progresión hacia el estado máximo de la fobia: el desencadenamiento de la misma.
3. Detrás de la sala de proyección, otra imagen de si mismo se observa, observando.
4. Se retrocede la película hasta un momento antes de desencadenarse el proceso fóbico.

5. Observa serena y calmadamente esa imagen y aprende a detener la "película" mental antes de que se desencadene el pánico.

6. Por último, se le pide al paciente abrir los ojos y comentar lo ocurrido durante el ejercicio.



REFERENCIAS

- Carrión, S. (2007). Programación Neurolingüística. Colombia: Ltda.
- Cudicio, C. (2006). La PNL: las claves para una mejor comunicación. México: Trillas.
- Ramírez, N. (2014). Evaluación de los factores claves del comportamiento en el servicio odontológico. México
- Robert, E. (2019). ¿Qué es un anclaje en Programación Neurolingüística? .
<https://www.pnlbarcelona.com/que-es-un-anclaje-en-programacion-neurolinguistica/>
- Sambrano, J. (1997). Programación Neurolingüística para todos. Venezuela
- Serrano, L. (2020). Cómo lograr un lenguaje positivo. Recuperado de:
<https://consejoysalud.es/lenguaje-positivo/>
- Morchón, P. (2018). Aplicación de la programación neurolingüística en la odontología. <https://enfoquedental.com/aplicacion-de-la-programacion-neurolinguistica-en-la-odontologia/#:~:text=La%20programaci%C3%B3n%20neuroling%C3%BC%C3%ADstica%20o%20PNL,acompa%C3%B1ar%20a%20los%20tratamientos%20m%C3%A9dicos>