



**UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER**

**Escuela de Posgrado**

“Tesis”

**“CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD  
PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN AÑOS  
DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS  
DENTISTAS DE LIMA, 2020”**

Para optar el grado académico de:

**DOCTOR EN SALUD**

**MAESTRO: DAZA HENRÍQUEZ, JOSÉ LUIS**

**CÓDIGO ORCID: 0000-0002-9431-9439**

Lima - Perú

2021

Tesis:

“Conocimiento de Responsabilidad Profesional y Calidad de Atención según  
años de Experiencia Profesional en cirujanos dentistas de Lima, 2020”

Asesor: DR. BENITES CASTILLO, SANTIAGO MOISES

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-8511-7106

DEDICATORIA:

A Dios por la bendición y fortaleza que me brindó en todo este largo camino hasta concluir exitosamente esta investigación.

#### AGRADECIMIENTO:

Agradezco en primer lugar a Dios, ya que sin su bendición nada hubiera sido posible, también para mi docente y asesor el Doctor Santiago Benites que gracias a su conocimiento y apoyo pude realizar con éxito la investigación, a mis padres y hermana por la paciencia y el apoyo durante todo este tiempo donde muchas veces no podía pasar tiempo con ellos.

## ÍNDICE

RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
RESUMO	xi
INTRODUCCIÓN	xii
I. EL PROBLEMA	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	16
1.2.1. Problema general	16
1.2.2. Problemas específicos	16
1.3. Objetivos de la investigación	17
1.3.1. Objetivo general	17
1.3.2. Objetivos específicos	17
1.4. Justificación	18
1.4.1. Justificación teórica	18
1.4.2. Justificación práctica	19
1.4.3. Justificación metodológica	19
1.4.4. Justificación epistemología	19
1.5. Limitaciones de la investigación	22
2. MARCO TEÓRICO	23
2.1. Antecedentes de la investigación	23
2.1.1. Antecedentes internacionales	23
2.1.2. Antecedentes nacionales	29
2.2. Bases teóricas	33
2.3. Formulación de hipótesis	43

2.3.1. hipótesis general	43
2.3.2. hipótesis específicas	43
3. METODOLOGÍA	45
3.1. Método de investigación	45
3.2. Enfoque investigativo	45
3.3. Tipo de investigación	45
3.4. Diseño de la investigación	45
3.5. Población, muestra y muestreo	46
3.6. Variables y operacionalización	48
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	53
3.7.1. Técnica	53
3.7.2. Descripción	53
3.7.3. Validación	54
3.7.4. Confiabilidad	57
3.8. Procesamiento y análisis de datos	58
3.9. Aspectos éticos	58
4. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	60
4.1. Resultados	60
4.1.1 Análisis descriptivos de resultados	60
4.1.2. Prueba de hipótesis	66
4.1.3. Discusión de resultados	69
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75
5.1. Conclusiones	75
5.2. Recomendaciones	76
REFERENCIAS	77

ANEXOS	94
Anexo 1: Matriz de consistencia	94
Anexo 2: Instrumentos	99
Anexo 3: Validez del instrumento	101
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	142
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	143
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	144
Anexo 7: Informe del asesor de turnitin	146

## ÍNDICE DE TABLAS Y GRÁFICOS

Tabla 1: Tabla de contingencia para determinar la relación entre el Conocimiento de Responsabilidad Profesional y el conocimiento de la Calidad de Atención de los Cirujanos Dentistas de Lima en el año 2020.	60
Tabal 2: Tabla de contingencia para determinar la relación entre el conocimiento de la Responsabilidad Profesional y el Conocimiento de Calidad de Atención según años de Experiencia Profesional de los Cirujanos Dentistas de Lima en el año 2020.	61
Tabla 3: Tabla de contingencia para determinar el conocimiento de la Responsabilidad Profesional en cirujanos dentistas de Lima en el año 2020.	62
Tabla 4: Tabla de contingencia para determinar la relación entre el Conocimiento de Calidad de Atención en cirujanos dentistas de Lima en el año 2020.	62
Tabla 5: Tabla de contingencia para determinar la relación entre el Conocimiento de Responsabilidad Profesional y la Calidad de Atención en cirujanos dentistas según Experiencia Profesional de 0 a 5 años, en Lima en el año 2020.	63
Tabla 6: Tabla de contingencia para determinar la relación entre el Conocimiento de Responsabilidad Profesional y la Calidad de Atención en cirujanos dentistas según Experiencia Profesional de 6 a 10 años, en Lima en el año 2020.	64
Tabla 7: Tabla de contingencia para determinar la relación entre el Conocimiento de Responsabilidad Profesional y la Calidad de Atención en cirujanos dentistas según Experiencia Profesional de más de 10 años, en Lima en el año 2020.	65



## RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue evaluar la relación que existe entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención en Cirujanos Dentistas que laboran en Lima según años de experiencia profesional en el año 2020. Es una investigación de tipo correlacional analítico, observacional y de corte transversal de diseño no experimental, la muestra está compuesta por 379 cirujanos dentistas, la cual fue calculada mediante una fórmula para obtener muestra de población finita. Los resultados que se obtuvieron fueron: el 1.3 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento muy bueno de la responsabilidad profesional tienen un conocimiento bueno de la calidad de atención, el 6.6 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento bueno de la responsabilidad profesional tienen un conocimiento muy bueno de la calidad de atención y el 92.1 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento muy bueno de la responsabilidad profesional tienen un conocimiento muy bueno de la calidad de atención. No existe una significancia estadística entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención en cirujanos dentistas que trabajan en Lima con experiencia profesional de 0 a 5 años en el año 2020.

**Palabras Clave:** Responsabilidad Profesional, Calidad de Atención, Experiencia Profesional.

## ABSTRACT

The purpose of this research was to evaluate relationship that exists between the knowledge of professional responsibility and knowledge of quality of care in dental surgeons working in Lima according to years of professional experience in 2020. It is an analytical, observational and correlational type investigation. Non experimental cross-sectional design, the sample is composed 379 dental surgeons, which was calculated using a formula to obtain a finite population sample. The results obtained were: 1.3% of the professionals who had a very good knowledge of professional responsibility have a good knowledge of the quality of care, 6.6% of the professionals who had a good knowledge of professional responsibility have a very good knowledge of the quality of care and 92.1% of the professionals who had a very good knowledge of professional responsibility have a very good knowledge of the quality of care. There is no statistical significance between knowledge of professional responsibility and knowledge of the quality of care I dental surgeons working in Lima with professional experience of 0 to 5 years in 2020.

**Keywords:** Professional Responsibility, Quality of Care, Professional Experience

## RESUMO

O objetivo desta pesquisa foi avaliar a relação que existe entre o conhecimento da responsabilidade profissional e o conhecimento da qualidade da assistência em cirurgiões-dentistas que atuam em Lima de acordo com anos de experiência profissional em 2020. É uma investigação analítica do tipo correlacional, observacional e cruzada delineamento transversal não experimental, amostra é composta por 379 cirurgiões-dentistas, a qual foi calculada por meio de uma fórmula para obter uma amostra populacional finita. Os resultados obtidos foram: 1.3 % dos profissionais que possuíam um conhecimento muito bom da responsabilidade profissional têm um bom conhecimento da qualidade do atendimento, 6.6 % dos profissionais que tinham um bom conhecimento da responsabilidade profissional têm um conhecimento muito bom da qualidade dos cuidados e 92.1 % dos profissionais que tinham um conhecimento muito bom da responsabilidade profissional têm um conhecimento muito bom da qualidade do cuidado. Não há significância estatística entre o conhecimento da responsabilidade profissional e o conhecimento da qualidade do atendimento em cirurgiões-dentistas que atuam em Lima com experiência profissional de 0 a 5 anos em 2020.

**Palavras chave:** Responsabilidade profissional, Qualidade de atenção, Experiência profissional.

## INTRODUCCIÓN

Capítulo I: En esta investigación, demostramos la importancia de una búsqueda constante de soluciones a los problemas bucales, obligando al cirujano dentista a capacitarse constantemente y aplicar tratamientos que se encuentran a la vanguardia, generando una relación de confianza entre el paciente y el cirujano dentista quien se centrará en brindar una atención de calidad, teniendo en cuenta sus conocimientos en responsabilidad profesional y sus años de experiencia profesional.

Capítulo II: El marco teórico de la investigación, se buscó información en otros estudios nacionales e internacionales, de donde se pudo extraer información importante que se tomó en cuenta como antecedentes y bases teóricas siendo estos los cimientos para la creación de nuevos conocimientos científicos.

Capítulo III: Para llevar a cabo la investigación, se optó por usar el método hipotético deductivo, en el cual consta de la observación de un fenómeno y la creación de una hipótesis para buscar la solución del problema planteado. Tiene un enfoque cuantitativo, tipo de investigación básica, ya que parte desde un marco teórico que busca aumentar los conocimientos científicos. De diseño no experimental porque el investigador no manipula o interviene en la investigación. Es transversal, cuando las variables son estudiadas de manera simultánea en un momento determinado, haciendo un corte en el tiempo.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

La atención Odontológica se caracteriza por buscar una solución ideal a los problemas ocasionados por enfermedades bucales que el paciente presente (1). Ya que en estos tiempos los pacientes son cada vez más exigentes con respecto al tipo de atención que quieren recibir, además están más informados acerca de cada uno de los tratamientos que desean realizarse. Esto obliga al profesional a realizar tratamientos cada vez más actualizados y con la tecnología que se requiere, además de tener en cuenta la percepción de los pacientes por parte de la atención que se le ofrece. Teniendo en cuenta esto podemos hablar de calidad de atención en salud; la calidad se define como un servicio de salud que cubra las expectativas del paciente y además con riesgos mínimos, todo esto con dos dimensiones: la atención técnica, que se refiere al uso del conocimiento y aparatos médicos de última generación con una óptima utilidad para la salud, pero no aumentando los riesgos; y complementamos utilizando los principios éticos que incluye valores, normativa, perspectiva y pretensiones de los pacientes (2).

La calidad del paciente es un aspecto que, en concepto de la valoración del trabajo brindado en salud, viene tomando gran relevancia en la salud pública, y se tiene en cuenta desde hace más de 10 años como lo más importante que podemos considerar en la evaluación de los servicios de salud. La calidad se va a relacionar con las IPRESS y con los causantes que comprometen al paciente; uno de ellos es conocer el nivel de apreciación que un paciente tiene de un servicio solicitado en salud, a esto se le llama también como “satisfacción del usuario”. Incluso podemos decir que la satisfacción del paciente es tomada actualmente como un concepto general, en el cual se analizan de manera individual las condiciones

relacionadas con el cuidado de la salud del paciente, para llegar a una regularización global. La satisfacción del paciente consiste en la idea que el paciente posee sobre la atención que le brinda el profesional de salud y el establecimiento, que está dada por el concepto que elabore a la medida en que se vayan satisfaciendo todas sus expectativas de un servicio óptimo (3). Para el cirujano dentista de hoy, tener en cuenta todo lo mencionado es de vital importancia, de esta manera puede fidelizar a sus pacientes además de generar que estos a su vez puedan recomendar su atención, debido a que como ya se está mencionando en estos últimos años no solo es necesario ser un excelente profesional en la parte clínica, sino que también, considerar que busca el paciente y que experiencia necesita para la satisfacción completa de este.

Por otro lado, cuando el paciente no siente que sus necesidades han sido satisfechas y/o que el tratamiento que se le realizó en la consulta no cubre su expectativa pueden llevar a quejas o reclamos en contra del cirujano dentista. El incremento de los reclamos y denuncias por parte de los pacientes se podría decir que es un tema reciente en la odontología. Años atrás que un paciente tomara acciones legales contra su cirujano dentista era algo muy raro, sin embargo, en los últimos 15 años los pacientes ya tienen conocimiento acerca de la presión legal que pueden ejercer al cirujano dentista, esto es un tema de mucha preocupación para a los profesionales. La mayoría de cirujanos dentistas tienen la percepción de que las quejas legales se están incrementando de forma progresiva. Todos sienten que los pacientes son cada vez más exigentes y ahora tienen la ventaja de informarse acerca de sus tratamientos por internet. También casi todos conocen por lo menos un caso de un colega con problemas legales o quizás lo han padecido personalmente (4). Una de las razones por las que los cirujanos dentistas temen mucho a las demandas o problemas legales por parte

de sus pacientes es debido al desconocimiento acerca de la responsabilidad profesional como cirujano dentista y los derechos y deberes tanto de sus pacientes como del profesional, todo esto se ve reflejado a que en la formación universitaria no se toma con la importancia que se debería los cursos que tengan que ver con la odontología legal, las universidades se encargan de formar expertos clínicos pero los conocimientos acerca de temas legales o de responsabilidad profesional es llevado a la ligera.

Todo lo antes mencionado es parte de una realidad en la que la profesión odontológica sigue sin poder superar, debido a que en su mayoría los egresados de la carrera buscan brindar su servicio en un consultorio privado, capacitándose en el mejor de los casos anualmente en técnicas, tecnología y procedimientos clínicos dejando de lado las capacitaciones sobre satisfacción del paciente, calidad de atención, responsabilidad profesional, normativas, etc. Dando lugar a que el profesional durante su atención pueda incurrir en errores, iatrogenias, insatisfacción del paciente y ante cualquier denuncia civil o penal no sepa actuar y por ende verse perjudicado.

Este problema me lleva a la pregunta ¿Qué relación existe entre el conocimiento sobre responsabilidad profesional y la calidad en odontología en los cirujanos dentistas? Además de esto, un variable importante a tener en cuenta es la experiencia del profesional, ya que puede existir diferencia considerable entre un profesional con un par de años de experiencia con otro que cuente con más de 8 años de experiencia. Esta investigación tendría como propósito buscar la relación que existe entre el conocimiento sobre la responsabilidad profesional y la calidad de atención en odontología, además de tener en cuenta los años de experiencia profesional.

Todo esto con la finalidad de poder determinar cuánto conocen sobre la responsabilidad profesional como cirujanos dentistas ya que como antes mencioné en la formación universitaria no es un punto muy fuerte, más aún que al salir de la casa de estudios la formación de posgrado en su mayoría se dan en curso clínicos. Todo esto conlleva a que siga incrementándose la cantidad de cirujanos dentistas involucrados en problemas legales por lo tanto la información que se pueda obtener sirva para futuras investigaciones y para proyectos de capacitaciones sobre responsabilidad profesional para cirujanos dentistas. La obtención de toda la información será mediante encuestas anónimas y con consentimiento informado para no faltar a la ética con los colegas (5).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿De qué manera el conocimiento de responsabilidad profesional se relaciona con el conocimiento de la calidad de atención según años de experiencia profesional en cirujanos dentistas según que laboran en Lima en el 2020?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de responsabilidad profesional en los cirujanos dentistas de Lima en el 2020?
- ¿Cuál el nivel de conocimiento de calidad de atención en los cirujanos dentistas de Lima en el 2020?



- ¿Cuál es la relación del conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención según años de experiencia profesional de 0 a 5 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020?
- ¿Cuál es la relación del conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención según años de experiencia profesional de 6 a 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020?
- ¿Cuál es la relación del conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención según años de experiencia profesional de más de 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020?

### **1.3. Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1. Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según años de experiencia profesional en Cirujanos Dentistas, de Lima en el 2020.

#### **1.3.2. Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de conocimiento de responsabilidad profesional en los cirujanos dentistas de Lima en el 2020.
- Determinar el nivel de conocimiento de la calidad de atención en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.

- Determinar la relación que existe entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 0 a 5 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.
- Determinar la relación que existe entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 6 a 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.
- Determinar la relación que existe entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de más de 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.

## **1.4. Justificación**

### **1.4.1. Justificación teórica**

La literatura y la evidencia científica nos indica que la responsabilidad profesional y la calidad de la atención en el área odontológica son temas importantes que en muchos casos el cirujano dentista no conoce y no permite que su desarrollo profesional sea completo, para así poder ofrecer a sus pacientes una mejor atención y también poder defenderse de la mejor manera frente a cualquier denuncia o reclamo de su práctica profesional. Así lo menciona Vera O. que habla acerca de la importancia de la responsabilidad profesional en los médicos, la cual refiere que es obligación del profesional responder por sus actos frente a su paciente (5). Así mismo, Lizardo C. nos refiere que la calidad del servicio y la satisfacción de los servicios de salud es un tema de mucha importancia en los últimos años y que preocupa a los profesionales de la salud incluyendo a los cirujanos dentista sin distinción de la especialidad a la que se dedique implementando diferentes tácticas para alcanzar altos estándares de calidad, eficacia y eficiencia en estos servicios (6).

#### **1.4.2. Justificación práctica**

Mediante la presente investigación se pretende encontrar la relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y la calidad de atención en cirujanos dentistas según la cantidad de años de experiencia, con estos resultados se pretende dejar un precedente para que gerentes o dueños de consultorios odontológicos, clínicas odontológicas y también en el sector público puedan aplicar estos resultados para capacitar y preparar a los odontólogos en materia de responsabilidad profesional y calidad de atención que en estos últimos años el paciente viene exigiendo con mucha más frecuencia. Esto significaría un cambio de perspectiva de la atención odontológica que se estuvo centrando en ofrecer mejores tratamientos, olvidando que el paciente es una persona que tiene necesidades, sentimientos y costumbres las cuales muchas veces el profesional olvida, dejando de lado la empatía con todos sus pacientes.

#### **1.4.3. Justificación metodológica**

En la investigación se emplearán dos instrumentos validados mediante juicio de expertos, que podrían ser de mucha utilidad para futuras investigaciones en las que se busque medir el conocimiento de los cirujanos dentistas sobre la responsabilidad profesional y la calidad de atención, que en los últimos años viene siendo un tema de mucha importancia para mejorar la atención y reducir el riesgo del paciente.

#### **1.4.4. Justificación epistemológica (Tesis Doctoral)**

La filosofía, encapsulaba lo que se denominaba ciencia y la delimitaba procedimentalmente bajo cánones aristotélicos con matices místicos y religiosos

principalmente cristianos (Kuhn, en el año 1978 y Russell en el año 1970). La ciencia moderna nace gracias a los procedimientos rigurosos que dan garantía de precisión y objetividad que el enfoque cuantitativo, de los estudios basados en la medición de los fenómenos; este hecho permite desligar a la ciencia de la filosofía (7)

Los diversos argumentos teóricos en el paradigma positivista constatan, más que divergencias, concepciones comunes en torno a la organización de la sociedad, al objeto de estudio de la sociología y a las peculiaridades del método sociológico para alcanzar un conocimiento científico de la realidad social, Sus principales procuradores fueron: Augusto Comte, Gerber Spencer, Gabriel Tarde, Vilfredo Pareto, Franklin Giddings, Albios Small y Emile Durkheim, estos autores, como representantes de la corriente, pese a las diferentes vertientes, en que los mismos se manifiestan son: Positivismo naturalista mecanicista, positivismo psicologista, positivismo psicologista norteamericano, positivismo europeo (8).

El principio de verificación modificada sirve para establecer una sentencia que refleja una hipótesis genuina, donde esta hipótesis propuesta tiene que ser verificable de tal manera que sea concluyente, con una experiencia pertinente para poder establecer la falsedad o verdad de la misma. Las encuestas o cuestionarios validados se aplican con el enfoque positivista, utilizando la estadística, para reflejar estudios de salud con enfoque científico.

Es así que las matemáticas perfeccionan los sistemas estadísticos, y logra descubrir tendencias sociales, y recoger opiniones. Hay que tener en cuenta que al tratarse de una investigación de salud el objeto cuenta con personas y procesos que intervienen en la

atención odontológica que no son ajenas a la responsabilidad que los profesionales tienen al momento de aceptar la atención de un paciente.

Se han implementado estrategias para la satisfacción del paciente odontológico, dichas estrategias son utilizadas como un indicador de calidad del servicio brindado por el cirujano dentista. Para comprender la percepción del paciente sobre la calidad de atención que le brinda el especialista, se realizan diferentes estudios determinando los factores en la percepción del paciente acerca del servicio recibido. En el presente estudio se abordó como uno de los factores el conocimiento de responsabilidad profesional de los cirujanos dentistas adicionando su experiencia profesional en años de servicio (9)

En la actualidad, los errores profesionales de la odontología, pueden ser clasificados como culposos y no culposos según su tipo, por su origen en omisión de procedimiento y falta de moral; y en cuanto a grado del error en graves y muy graves. A diferencia del siglo pasado que solo se diferenciaban como errores y accidentes en la anestesia, de diagnóstico, de tratamiento, de pronóstico, en las pericias y por falta de higiene Todas estas evoluciones jurídicas y sociales hicieron que el paciente tuviera una actitud diferente de la sumisión y pasara a cuestionar y exigir más del profesional de la salud. Este, cada vez más, asume la posición de consumidor en relación al servicio del cirujano odontólogo y en el caso de sentirse perjudicado, o mismo en caso de mala fe, podrá recurrir a los medios judiciales para buscar la reparación. De esta manera el no conocer de dichos eventos o por lo menos las normas que rigen su profesión lo colocan en una situación complicada y con desventaja frente a la situación legal que pueda enfrentar. (9).

### **1.5. Limitaciones de la investigación**

Las limitaciones para esta investigación serían en primer lugar la pandemia por COVID-19, la segunda sería buscar la población ya que los cirujanos dentistas muchas veces tienen turnos de trabajo muy cortos en los centros de salud públicos y en los consultorios privados están constantemente en actividad y la tercera el poco interés de los cirujanos dentistas para participar.

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1. Antecedentes de la investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

**Cedillo, et al., (2020)** el objetivo de esta investigación fue la de “*Evaluar cual fue el nivel de conocimiento de la salud de la medicina hondureña sobre la responsabilidad profesional o mala praxis médica*”. El estudio fue uno transversal descriptivo y los datos fueron recolectados por medio de un instrumento digital tipo encuesta en Google. Se validó dicho instrumento con un grupo de expertos. La población estuvo conformada por una población de estudiantes de medicina con un tiempo de estudios de seis a más años. Los datos fueron procesados en Excel 2010 y el programa R versión 3.6. Los resultados obtenidos fueron que el nivel de conocimiento de los encuestados tuvo un nivel aceptable en 66.6 %. No obstante, de manera individual se mostró un 51.2 % en conocimiento legal y un 75.2 % de conocimiento de derecho de los pacientes (10).

**Bravo y Lagos. (2019)** el objetivo de la presente fue “*Analizar datos epidemiológicos y jurídicos de casos por responsabilidad médica fallados por la Corte Suprema de Justicia de Chile*”. Fue un estudio retrospectivo en el cual se revisó los fallos de la CSJ en la base de datos electrónica del Poder Judicial chileno. Se pudieron seleccionar y analizar 61 fallos de responsabilidad médicas y todos ellos correspondieron a temas civiles. El promedio de duración de los juicios fue de casi 42 meses, la especialidad más demandada fue la de ginecología, los casos que originan las demandas son mayormente atención de urgencias y de tratamientos. Dentro de los resultados se pudo ver que el 54,8 % de los casos terminaron en muerte del paciente, la mitad de los fallos condenatorios involucraba el fallecimiento del usuario afectado (11).

**Valle, et al., (2019)** en esta investigación se buscó “*Comprender la experiencia del profesional de enfermería ante la muerte de un paciente*”. Fue un estudio cualitativo, descriptivo y transversal. En la cual participaron 7 enfermeras de la unidad de cuidados intensivos en una institución de segundo nivel. Se utilizó una clasificación tipológica para poder seleccionarlos en el cual se tenían en cuenta la edad del paciente, el tiempo de relación, experiencia ante la muerte y la edad de la enfermera. En los resultados las participantes informaron que las estrategias más eficaces para afrontar la muerte y el proceso de morir son el distanciamiento emocional y también buscar apoyo social y ayuda psicológica (12).

**Bravo y Lagos. (2018)** en este estudio el objetivo fue “*Analizar el código ético que el colegio de odontólogos de Chile propuso el cual se comparó con otros códigos profesionales odontológicos utilizados en otros países, debatiendo los temas más evaluados en relación al odontólogo con sus colegas y la sociedad donde labora*”. Se efectuó una búsqueda virtual de los códigos de ética odontológica de Chile, Unión Europea, USA y de países latinoamericanos. Se identifica, clasifica, selecciona y analiza lo que se considera más relevante como: la relación de trabajo con colegas y equipo de trabajo, interconsultas, denuncias y ejercicio ilegal, labor como perito, colegiatura, publicidad, liderazgo y participación en la sociedad. Se pudo encontrar que varios puntos importantes no son tratados con prioridad en los diferentes códigos de ética profesional que se revisaron incluyendo el chileno. Los pilares para el desarrollo integral y sustentable de nuestra profesión parecen ser: el respeto, la responsabilidad y la colaboración (13).



**Granero, et al., (2018)** el sentido de este estudio fue “*Encontrar la relación entre la valoración cuantitativa de las condiciones laborales y la percepción cualitativa de la experiencia en el trabajo*”. La muestra consistió en 1760 profesionales de enfermería de la ciudad de Barcelona. Respondieron una encuesta de valoración de las condiciones en su centro de labores además de resumir en 5 palabras su propia experiencia actual en su trabajo. Los profesionales encuestados que dieron una alta valoración de sus condiciones laborales manifestaron una idea de su trabajo en término de bienestar y independencia; mientras que los que valoraron de manera más baja mencionaron agotamiento, despersonalización y clima negativo (14).

**Ruiz y Gonzales. (2018)** el objetivo de este estudio fue “*Conocer el nivel de satisfacción usuaria respecto de la atención odontológica brindada por estudiantes de pregrado mención en clínica del adolescente y adulto (MCAA) Campus Macul de la facultad de odontología durante el segundo semestre del año 2015*”. Este estudio es descriptivo de corte transversal y los datos se obtuvieron durante el periodo 2015 – 2016 en la Clínica de la Universidad Finis Terrae en Chile. Se emplearon 51 encuestas con 8 dimensiones: estructura de salud, consulta y tratamiento, resultados y tratamiento, expectativas sobre la visita, influencia sobre la consulta, si realizarían algún cambio, si valió la pena y el nivel de satisfacción general. Se encontró que el 78% de los encuestados con la mejor evaluación en cuanto al nivel de satisfacción general, pero hubo algunas áreas con deficiencias como por ejemplo la infraestructura y algunos elementos propios de la atención por parte de los estudiantes (15).

**Sixto, et al., (2018)** el objetivo de la investigación fue “*Evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al centro de salud por rehabilitación oral*”. Fue un estudio longitudinal prospectivo en pacientes que asistieron al centro de salud por rehabilitación oral en el periodo de enero a diciembre en el año 2017. La muestra estuvo constituida por 481 pacientes. Los datos obtenidos de la historia clínica se recopilaron mediante una encuesta con dimensiones basadas en la satisfacción del paciente. Los resultados que se obtuvieron fueron: el 99.5 % de los encuestados estuvieron satisfechos con las condiciones de las unidades dentales y el 97.7 % tuvieron la preparación del personal que atiende la consulta y la atención de los pacientes. Se concluyó que la satisfacción de los pacientes fue alta con respecto al tratamiento recibido (16).

**Yépez, et al., (2018)** el objetivo de la investigación fue “*Conocer las percepciones de los pacientes en una red pública en una ciudad colombiana frente a la calidad de los servicios brindados en el primer nivel de atención*”. La investigación fue de tipo cualitativa y participaron 28 pacientes. La técnica de recolección de datos fue mediante entrevistas. Las dimensiones que se utilizaron en la investigación fueron: confianza, fiabilidad, calidad y capacidad de respuesta. En los resultados obtenidos se identificó que el buen trato de los profesionales que trabajan en el centro de salud es un factor que se relaciona positivamente en la percepción de la calidad (17).

**Gonzales, (2017)** el objetivo de la investigación era “*Identificar las experiencias de la práctica profesional, las relaciones con los compañeros y el contexto institucional de los enfermeros de reciente ingreso en el Hospital Rawson*”. Fue un estudio cuantitativo,

descriptivo con variable cualitativa designada como experiencia, que se estudió de forma retrospectiva. Como fuente de datos, se usó una encuesta y una cédula de entrevista abierta. Los resultados fueron: se encuestaron 32 mujeres (86%) y 5 varones (14%), el 81% de la muestra presentaba experiencia laboral previa y un 19% no tenía experiencia en su primer día de trabajo, un 52% del total refiere haber sentido ansiedad y nervios, 73% manifiesta buen compañerismo y el 59% se siente parte del hospital (18).

**Ponce, (2016)** en esta investigación se quiso “*Determinar la responsabilidad del ejercicio profesional del odontólogo en las provincias de Santa Elena, El Oro y Azuay durante el 2016*”. Fue un estudio de tipo observacional, transversal, prospectivo y descriptivo en el que se utilizó una muestra de 105 odontólogos. El 100% considera importante la relación con sus pacientes; el 100% usa historia clínica y el 88.67% mencionan utilizar el consentimiento informado (19).

**Lora, et al., (2016)** el propósito de esta investigación fue “*Especificar el nivel de calidad y satisfacción que los usuarios perciben en una clínica universitaria en la ciudad de Cartagena*”. La muestra fue de 277 pacientes y para recolectar la información se utilizó una encuesta que contenía variables demográficas, información que se asocia al servicio que se brinda y además preguntas sobre la calidad y satisfacción en los servicios. Los resultados fueron que más de la mitad de los pacientes son mujeres, la edad promedio de los usuarios fue de 39 años de edad, el 99.3% manifestó una satisfacción por el servicio y el 97.8% manifestó que la atención se da con calidad (20).

**Silva y Marconi. (2016)** el presente estudio tuvo como objetivo “*Identificar los desafíos presentes en la situación de las pacientes víctimas de errores médicos*”. Esto a partir de una entrevista para tener acceso a las experiencias de las víctimas. Se pudo observar la incertidumbre de los pacientes al darse cuenta que son víctimas de un error médico y la dificultad que tuvieron para aceptarlo. Esto impuso transformaciones en el comportamiento y sus actitudes de las víctimas. Los sentimientos negativos comenzaron a ser parte de las vivencias de las víctimas. Por tanto, fue necesario crear estrategias de compañía y cuidado de salud mental de las personas afectadas por los errores médicos (21).

**Orestes, et al., (2015)** en esta investigación el objetivo fue “*Identificar las representaciones de los valores morales los cuales son considerados para ejercer la profesión odontológica*”. Es una investigación de tipo cualitativa. La muestra estuvo conformada de 49 alumnos de odontología, el instrumento de investigación fue mediante la elaboración de un guion para entrevista abierta y realizada verbalmente. En los resultados en el 5to periodo se pudo verificar que el 66.4 % de los entrevistados eran de sexo femenino y de 19 y 21 años de edad (80 %), para el 10mo periodo en su mayoría también eran de sexo femenino (55.7 %) de 21 y 22 años de edad (74 %). En las consideraciones finales se pudo verificar que los alumnos no pudieron distinguir con precisión los conceptos de moral y ética, esto dificulta poder ejercer la profesión de manera ética y del cuidado para con sus pacientes, por tanto, en este contexto es imprescindible que los docentes de la UFPE replanteen el proceso de formación académica adoptada en la institución (22).

**Da Luz, (2015)** el objetivo del presente estudio fue el de “*Comprobar si la inexperiencia laboral impide que se contraten recién graduados universitarios que buscan su primer empleo*”. Se trata de un estudio exploratorio, debido a que es la mejor alternativa para efectos de los objetivos planteados y además por la escasa producción actual que existe sobre esta problemática a abordar. La muestra del estudio estuvo compuesta por consultoras especializadas en recursos humanos y de jóvenes recién egresados de las facultades de Psicología de diferentes universidades. Para obtener los datos se realizaron entrevistas semi estructuradas por parte de consultoras de recursos humanos a empleadores o personas calificadas en el tema en cuestión y unos cuestionarios que se aplicó a los jóvenes recién egresados. Se espera que implementando este proyecto de investigación permita comprender los aspectos en relación a la situación de los jóvenes graduados universitarios en el mercado laboral (23).

### **2.1.2. Antecedentes Nacionales**

**García y Sifuentes. (2020)** la finalidad de esta tesis fue “*Determinar el nivel de conocimiento de las normas legales que regulan el ejercicio profesional en los internos de odontología en la ciudad de Piura en el año 2020*”. La investigación fue de tipo cuantitativa, transversal, prospectiva y observacional. La muestra estuvo compuesta por 55 alumnos de tres universidades distintas en Piura. Se utilizó un cuestionario virtual para recolectar los datos de 16 preguntas, la cual fue validada por un juicio de expertos y el coeficiente V de Aiken. Las dimensiones del cuestionario fueron: práctica de estudiante, áreas de desarrollo, ejercicio profesional, habilitación, sanciones disciplinarias. Según los resultados se determinó que el nivel bajo fue predominante con un 44 % del total de los alumnos encuestados (24).

**Camarena, (2018)** el objetivo de esta tesis fue “*Conocer el nivel de satisfacción de los pacientes con la calidad de atención ofrecida por el Centro de Salud San Agustín de Cajas en el área de odontología*”. Se aplicó una encuesta de 40 preguntas a 80 personas y se obtuvo como resultados que la satisfacción de los pacientes frente a la calidad de atención es 84 % (alto), el nivel de satisfacción de las personas según la atención técnica es 50 %, según relación interpersonal es 57.5 % (25).

**Manrique, et al., (2018)** en esta investigación se buscaba “*analizar la calidad práctica de los procedimientos que realizaron los odontólogos y la calidad que los pacientes percibieron en una Clínica Dental Docente en el área de Operatoria Dental durante el año 2014*”. En la investigación intervinieron 216 pacientes a los que se les dio un cuestionario que debían llenar con la cual se midió la calidad captada de la atención. Luego fueron evaluados los procedimientos realizados de operatoria, comparándolos con los protocolos de atención para que se pueda determinar la calidad técnica. Con respecto a la calidad que los pacientes captaron, el 74,8% percibe la calidad de atención Regular, sigue un 15,3% con una percepción Mala y el 5% como Muy Malo, el 4,3% lo percibió como Bueno y solo un 0,6% como Muy Bueno. La relación con la calidad técnica se cumplió en el 99% de los tratamientos que fueron evaluados. Se concluyó que la calidad captada por el paciente mayormente es negativa o neutral, aunque los tratamientos que se realizan según los protocolos de atención (26).

**Guzmán, (2017)** el objetivo fue “*Precisar el nivel de conocimiento de los odontólogos sobre la responsabilidad civil y las sanciones en la ciudad de Trujillo en el año 2016*”. Para esto

se hizo una investigación prospectiva, transversal, descriptiva y observacional en la que se valoraron a 59 cirujanos dentistas con un cuestionario que consta de 16 preguntas validadas por juicio de 8 expertos. La muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico por conveniencia. Obtuvimos como resultado que el 67.8% presenta un nivel Malo y el 32.3% Regular sobre la responsabilidad civil. Se concluyó que el nivel de conocimiento que presentan los cirujanos dentistas acerca de la responsabilidad civil y sus sanciones es Malo (27).

**Camacho, (2017)** el objetivo en esta investigación fue *“Estimar el grado de satisfacción del paciente de la calidad de atención en el área de Ortodoncia y Ortopedia Maxilar del Instituto Nacional de Salud del Niño”*. Se hizo un estudio descriptivo correlacional transversal, se realizó en el periodo de diciembre 2016 a mayo 2017, la muestra correspondió a 330 apoderados de los pacientes frecuentes en 6 meses. Para poder calcular la muestra se utilizó el programa Epidat v.4.1, calibrada con parámetros esperados de satisfacción de usuario de atención odontológica de 71%. Se utilizó un cuestionario (SERVQUAL) el cual fue acondicionado y aprobado por el MINSA. En los resultados encontramos que: por grupo etario predominante fueron mujeres (80.9%). Se encontró que el nivel de satisfacción fue el 51.5% (170) padres y/o apoderados satisfechos y el 48.5% (160) insatisfechos (28).

**Jesús, (2017)** en este estudio el objetivo principal fue *“Establecer qué relación pueda existir entre satisfacción del paciente y la calidad del servicio odontológico en un centro de salud”*. La población estaba comprendida por pacientes que asistieron al departamento de odontología de un centro de salud en Chorrillos en un intervalo de tiempo de 2 meses, en los

que participaron 110 personas. Los resultados que se encontraron dieron como evidencia que ambas variables son estadísticamente significativas y el 42 % de los pacientes estaban satisfechos con la atención, por tanto, se concluyó que si existe relación entre la calidad de atención odontológica y la satisfacción del paciente en el centro de salud (29).

**Mamani, (2017)** la finalidad de este estudio era *“Señalar cuál era el grado de satisfacción respecto a la calidad del servicio de odontología ofrecida en un centro de salud en la ciudad de Puno”*. Fue un estudio descriptivo de corte transversal y la población constaba de 60 pacientes. Se utilizó una encuesta de 40 preguntas. Los resultados que se obtuvieron mostraban un 81.7% de satisfacción alto y 18.3% de satisfacción media. Con respecto a la atención técnica un 66.7% estaban satisfechos, 18.3% estaban muy satisfechos y 15% medianamente satisfechos (30).

**Gonzales, (2016)**. en esta investigación el objetivo principal es *“Determinar la calidad de atención odontológica y la satisfacción que los pacientes perciben cuando son atendidos en los consultorios odontológicos del E.S. I-4 Castilla”*. Los resultados que se obtuvieron fue que en las variables de sexo y calidad de atención odontológica y satisfacción indicando que en ambos casos predomina el estándar de Medio en un 57.3 y 5.6% respectivamente lo que demostró que los participantes consideraron que la calidad de atención y satisfacción es medio y que en su mayoría asisten pacientes mujeres (31).



**Chávez, (2016).** el propósito fue “*Analizar la calidad de atención del servicio de odontología de una Universidad peruana en el año 2016*”. Fue un estudio descriptivo de corte transversal en el que se incluyeron a todos los pacientes que asistieron a la clínica especializada de la universidad en la especialidad de carielogía y endodoncia de los cuales solo 100 fueron la muestra a utilizar. Los resultados arrojaron que un 93% esperó de 0 a 15 minutos para recibir su atención; 5% de 16 a 30 minutos y solo el 2% más de 30 minutos. En el tiempo de atención el 88 % fueron atendidos en más de hora y media; 8 % de una hora a hora y media, y 4% menor a una hora y por último el 99 % de los pacientes evaluados manifestaron que resolvieron su problema y solo el 1% continuo con la molestia (32).

## **2.2. Bases teóricas**

### **1. Responsabilidad Profesional**

Para poder entender de una mejor manera de que se trata la responsabilidad profesional empezaremos por definir algunos conceptos.

**1.1. Profesión:** proviene del latín *professio, onis*; uso o facultad que una persona posee y ejerce públicamente. También puede definirse según Carrillo Fabela, como la capacidad acreditada con la que una persona realiza su vocación por medio de una actividad en un trabajo determinado, estima su participación con la comunidad, lo utiliza de sustento y su vez contribuye en la economía de su país.

**1.2. Profesional:** definido como que pertenece a la profesión o conceptos de ciencias o arte. Se puede definir como la persona que ejecuta un trabajo esperando una remuneración.

**1.3.Responsabilidad:** proviene del latín *respondere*, se entiende por “estar obligado”.

Así como obligación proviene del latín *obligatio* que se refiere a “el vínculo jurídico por virtud de la cual una persona –deudor- era constreñida frente a otra –acreedor- a realizar una determinada prestación”. También se puede definir que una persona es responsable cuando, conforme con el orden jurídico, está dispuesto a ser sancionado (33).

## **2. Responsabilidad Profesional**

Se refiere a la obligación que un profesional de responder por las consecuencias de sus acciones dentro de sus actividades en su profesión (34).

**2.1.Médico:** se define como la persona amparada por ley para ejercer y profesar la medicina.

**2.2.Medicina:** proviene del término en latín *medicina*, y se define como arte y ciencia para la prevención y curación las enfermedades del ser humano. Está conformado por un conjunto de técnicas que se orientan a reponer y preservar la salud del ser humano tanto en cuerpo como en mente.

En la antigüedad, la responsabilidad médica no existía, ya que los médicos gozaban de un estatus de seres sagrados. Esto hacía que los médicos absueltos de toda pena o de cualquier castigo que significara una indemnización monetaria.

Durante mucho tiempo los médicos se mantuvieron sujetos únicamente a normas de ética profesional ya existentes y si las rompían solo eran sometidos a la censura social.

La responsabilidad de la profesional médica se inicia con el Juramento Hipocrático dado en la Declaración de Ginebra en 1948 (34).

### **2.3. La Responsabilidad Profesional del Cirujano Dentista**

Según el ámbito legal, la responsabilidad profesional del cirujano dentista está relacionado con los parámetros del derecho penal, civil y administrativo, pero sin omitir su ética y moral. Ambas son consideradas competencias relacionadas con la responsabilidad que tiene el cirujano dentista.

Los cirujanos dentistas, como la mayoría de las profesiones, no poseen un conocimiento claro sobre la responsabilidad que tienen con respecto a su labor profesional o en su defecto no lo tienen claro, como es el procedimiento de un reclamo legal por parte de un paciente motivado por un procedimiento realizado por el cirujano dentista. El concepto de responsabilidad proviene de un término en latín, que significa capaz de responder, entonces la responsabilidad profesional viene a ser el cumplimiento de las obligaciones o cuidado al decir o hacer algo en el ámbito de la profesión (35).

### **2.4.Mala Praxis en Salud**

La mala praxis puede definirse como la supresión del profesional médico, de ofrecer adecuadamente las funciones que está obligado en su relación de manera profesional con su paciente, exclusión que da como resultado el perjuicio a éste (36).

#### **2.5.Causas de la mala praxis en salud**

Algunas de las causas más comunes por mala praxis médicas son las siguientes:

**2.5.1 Negligencia:** es la falta de diligencia, la cual consiste en: el cuidado, celo, desvelo en la ejecución de alguna cosa o función, esmero. Por lo tanto, la

negligencia sería la omisión, que puede ser voluntaria, pero consciente de la diligencia.

**2.5.2. Imprudencia:** es la negación consciente del discernimiento, el buen juicio, cautela, previsión y la precaución. El profesional imprudente obra sin ninguna de las cualidades antes mencionadas, actúa con precipitación y con desprecio de las circunstancias que pueden derivar de su comportamiento, muchas veces basado en un exceso de confianza en sí mismo y la confianza de las cosas no van a suceder.

**2.5.3. Impericia:** es la falta de conocimientos calificados, falta de experiencia en un oficio o ciencia. Defectuosa preparación de un profesional para ejercer sus actividades (37).

### **3. Tipos de Responsabilidad**

**3.1. Responsabilidad Penal.** – esta responsabilidad se encarga de castigar con la pena privativa de libertad al profesional médico que se apartó de las normas o leyes en la ejecución del acto médico.

**3.2. Responsabilidad Civil.** – el progreso de la responsabilidad médica queda marcada en la persecución de una indemnización monetaria cuando el médico no cumple con las normas o leyes durante la ejecución del acto médico (38).

La responsabilidad puede ser:

**3.2.1. Responsabilidad contractual:** es la que se origina por un contrato, que puede ser escrito o no, cuyo irrespeto podría originar la acción legal.

**3.2.2.** Responsabilidad extracontractual: es la responsabilidad que no se origina de un contrato previo.

**3.3. Responsabilidad Administrativa.** – Se refiere a la consecuencia de una serie de hechos que por acción u omisión desempeñan los trabajadores públicos en sus actividades ya sea dolo o culpa (39).

**3.4. Principios de la ética en salud.** – De acuerdo con el informe Belmont publicado en 1979 se consideran 3 principios fundamentales:

**3.4.1.** Principio de beneficencia: el principio fundamental de la práctica médica se enuncia en el juramento hipocrático.

**3.4.2.** Principio de no maleficencia: “Primum non nocere” este principio obliga a no hacer daño al enfermo, ni por acción ni por omisión, incluso aunque éste lo pida.

**3.4.3.** Principio de justicia: quiere decir, dar a cada uno lo que le corresponde por la dignidad humana. Todos los hombres deben gozar de igualdad de dignidad e igualdad, sin discriminar a nadie por su sexo, preferencias sexuales, religión, preferencias sexuales, edad (40).

### **3.5. Práctica Odontológica**

Se refiere a la aplicación de conocimientos y medidas para el diagnóstico, prevención, tratamiento de patologías que compromete a la cavidad bucal, la estructura del diente y los tejidos periodontales. Por lo tanto, el ejercicio de la odontología es una actividad que requiere integridad y múltiples competencias, las cuales permiten satisfacer las necesidades que los pacientes exigen.

### **3.6. Ética en la Practica Odontológica**

La odontología se aplica con conocimientos científicos propios de la disciplina y estos van a ser aplicados por personas con deberes a personas con derechos que tienen que respetarse. Esta atención obedece a un mutuo respeto entre las partes a fin de la conservación del principio bioético que es una ampliación de la ética con las ciencias de la salud (41).

### **3.7. Realidad de la Odontología Actual**

La odontología en la actualidad está pasando por un mal momento, entre ellos la sobrepoblación de odontólogos, la cual una de las principales causas es la gran cantidad de facultades o escuelas de odontología en las universidades. Estas facultades y escuelas ofrecen a sus estudiantes desde las ciencias básicas hasta los cursos de especialización propios de la carrera, lamentablemente no existe un acuerdo o un parámetro entre las universidades así que en su mayoría los conocimientos que imparten a sus alumnos se centran en cursos clínicos y descuidan los temas de leyes y normas que rigen la profesión. Esto hace que los odontólogos que egresan establezcan sus consultorios con inversiones considerables, pero en su mayoría de veces no cumplen con los parámetros administrativos, legales y éticos (42).

## **4. Calidad**

### **4.1. Conceptos de Calidad**

La calidad a lo largo del tiempo viene teniendo varios significados que van a depender del contexto en que se puedan utilizar. El concepto de calidad se ha venido enriqueciendo con el aporte de muchos autores como, por ejemplo:

- “La calidad es el nivel de excelencia que la empresa ha escogido alcanzar para satisfacer a su clientela clave”. Dicho por Horovitz en 1995.
- “Adecuación al uso satisfaciendo las necesidades del cliente”. Dicho por Ruiz López en 2004.
- “La calidad es satisfacer las necesidades de los clientes y sus expectativas razonables”. Dicho por Berry en 1995.
- “La calidad total, es una filosofía de gestión que supone el involucramiento de todos los miembros de la organización en la búsqueda constante de auto superación y perfeccionamiento continuo”. Dicho por Chiavenato en 2002.

El concepto más atinado es el que relaciona la Calidad con la satisfacción que dan las cualidades de un servicio o un producto, en relación con lo que exige el cliente al que está destinado, esto quiere decir que un servicio tiene calidad, cuando puede satisfacer las expectativas o necesidad del cliente, en relación de conceptos determinados, tales como servicio prestado, confiabilidad y seguridad (43).

El autor Avedis Donabedian define a la calidad en salud como un atributo de la atención que las instituciones de salud ofrecen a los pacientes, y se puede definir como un logro de los beneficios que obtiene el paciente por la atención médica. La medicina y la calidad, ambas, promueven, garantizan y facilitan los más altos niveles de salud y el bienestar de la gente. De tal manera que el concepto de calidad no puede separarse de la salud, por ello, el cirujano dentista debe desarrollar una formación en calidad y capacitarse en temas de mejora continua para la consulta privada (44).

## **4.2. Calidad en los Servicios de Salud**

Para poder definir la calidad en los servicios tenemos que empezar por el concepto de calidad, lo cual muchos autores la han definido en un carácter amplio e impreciso. Pero establecen que la calidad en los servicios es aquella que debe satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, por lo tanto, se dirá que hay o no calidad en la atención en la medida que los usuarios opinen. Para definir la calidad en los servicios de salud, tomamos en cuenta lo anterior mencionado, y decimos que es la atención que pretende aumentar el bienestar del paciente teniendo en cuenta los balances económicos que están relacionados con todos los procesos de la atención que brinda el establecimiento (45).

### **Factores o criterios**

- Criterio de Tangibilidad: aspecto de las instalaciones, los aparatos, los materiales y el equipo de trabajo.
- Criterio de Fiabilidad: cualidad para poder realizar un servicio ofrecido de forma confiable y cuidadosa.
- Criterio de Capacidad de Respuesta: Interés para asistir a los usuarios de los servicios de salud y concederles un servicio raudo.
- Criterio de Seguridad: Atención y conocimientos mostrada por los trabajadores y sus talentos para causar confianza y credibilidad.
- Criterio de Empatía: se refiere a una atención individualizada que ofrecen a sus usuarios (46).



### **4.3. Pilares de desempeño en calidad**

Las mediciones permiten al paciente poseer información, que pueda escoger e incrementar su grado de satisfacción. Esto se sustenta en:

- Medición de resultados: se miden los resultados para poder mejorar los procesos, no sirve de nada tener indicadores si no se van a revisar.
- Medición de procesos: revisar que se cumplan los protocolos.
- Medición de satisfacción de los pacientes y sus familias: medirlo a través de indicadores cuan satisfechos pueden estar los usuarios con el servicio brindado (47).

### **4.4. Calidad Asistencial**

La OMS manifiesta que:” aquella calidad que hace que el paciente reciba un acertado diagnóstico y tratamientos, que van a conducir al paciente a un estado de buena salud, según los conocimientos actualizados de la medicina y los factores biológicos del paciente como la edad, diagnóstico, el cumplimiento terapéutico, costo reducido de recursos, un riesgo mínimo posible y la máxima satisfacción del paciente. Avedis Nonabedian dice que la calidad asistencial en salud viene siendo “el nivel de utilización de los medios adecuados para poder conseguir mayores mejoras en la salud”. Para la OTA (Office of Technology Assessment), la calidad asistencias se refiere al nivel de proceso de atención que incrementa la posibilidad del logro esperado por el paciente enfermo y disminuye la posibilidad de existan efectos adversos (48).

#### **4.5. Calidad de atención**

La Organización Mundial de la Salud define la calidad de atención como el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más conveniente para lograr una atención sanitaria excelente, teniendo en cuenta los factores y conocimientos del paciente o usuario de salud y del personal médico, logrando un resultado con la menor posibilidad de riesgo y la satisfacción máxima del usuario de salud. Donabedian la define como la maximización del bienestar del usuario de salud luego de tener en cuenta el equilibrio de las ganancias y pérdidas relacionadas con todos los procesos de atención (49).

### **5. Experiencia**

Es el procedimiento por el cual se elabora la particularidad para todos los seres sociales. Mediante este proceso uno se posiciona o es posicionado en la realidad social y así se percibe y entiende como subjetivas esas relaciones materiales, económicas e interpersonales que en sí son sociales y en una idea más amplia, históricas (50).

#### **5.1. Experiencia Profesional**

También llamada experiencia laboral, teniéndolo en cuenta como un criterio de selección que refiere a los entendimientos que una persona viene adquiriendo a lo largo de su vida. Se relaciona directamente con la cantidad de años que viene ejerciendo su trabajo y se entiende que a más años de trabajo mayor experiencia posee. También la experiencia va a comprender el tamaño de la vivencia que el profesional interactúa con la naturaleza de su profesión, de esta manera cobra sentido y puede ser comprendido mediante la unión de dos elementos propios, la objetividad y la subjetividad. El primero es la vivencia de algo

concreto y el segundo es la vivencia propia al experimentar, esto genera en las personas un conocimiento concreto y propio (51).

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis General**

- **Hi:** Existe relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento sobre la calidad de atención en cirujanos dentistas según años de experiencia profesional de Lima en el 2020.
- **Ho:** No existe relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento sobre la calidad de atención en cirujanos dentistas según años de experiencia profesional de Lima en el 2020.

### **2.3.2. Hipótesis específicas**

- **HEa1:** El nivel de conocimiento de responsabilidad profesional de los cirujanos dentistas de Lima, es Muy Bueno.
- **HEo1:** El nivel de conocimiento de responsabilidad profesional de los cirujanos dentistas de Lima, es Muy Malo.
- **HEa2:** El nivel de conocimiento de la calidad de atención en cirujanos dentistas de Lima es Muy Bueno.
- **HEo2:** El nivel de conocimiento de la calidad de atención en cirujanos dentistas que trabajan en Lima es Muy malo.

- **He3:** Existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 0 a 5 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.
- **He3o:** No existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 0 a 5 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.
- **He4:** Existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 6 a 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.
- **He4o:** No existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 6 a 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.
- **He5:** Existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de más de 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.
- **He5o:** No existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de más de 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de investigación**

La presente investigación se realizó bajo un método hipotético deductivo, el cual consta en seguir los siguientes pasos: observación de un fenómeno que se va a estudiar, creación de la hipótesis para explicar el fenómeno y la verificación o corroboración de los resultados (52).

### **3.2. Enfoque investigativo**

El enfoque de esta investigación fue cuantitativo, que consiste en la recolección y análisis de datos para responder las preguntas de la investigación y poder comprobar las hipótesis ya establecidas. Se realiza con medición numérica, conteo y frecuentemente utiliza a la estadística para mayor exactitud de sus resultados (52).

### **3.3. Tipo de investigación**

La investigación es de tipo básica, ya que se parte desde un marco teórico y se busca aumentar los conocimientos científicos ya existentes (53).

### **3.4. Diseño de la investigación**

Esta investigación tiene un diseño no experimental, porque el investigador no manipula o interviene en la investigación. Es transversal, cuando las variables son estudiadas de manera simultánea en un momento determinado, haciendo un corte en el tiempo. En este caso, el tiempo juega un papel importante en relación con la forma en que se manifiestan los

fenómenos (49). Es analítica correlacional ya que analiza si el incremento o reducción en una variable coincide con el incremento o reducción de la otra variable (53).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

La población estuvo compuesta por todos los cirujanos dentistas titulados y colegiados que trabajan en Lima. Según el colegio odontológico del Perú a la fecha del desarrollo de esta investigación, 36 000 cirujanos dentistas se encuentran colegiados y en actividad en todo el país. Un 70 % se encuentran en Lima, lo que reduce la población a 25 200 cirujanos dentistas titulados y colegiados laborando en Lima en el año 2020. Por lo tanto, se tomó esta cantidad como la población y se aplicó la fórmula para población finita:

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

Donde:

n = Tamaño de muestra buscado

N = Tamaño de la población o Universo

Z = Parámetro estadístico que depende del nivel de confianza (NC)

e = Error de estimación máximo aceptado

p = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

q = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Tamaño de muestra “n” = 378.41

Parámetro	Insertar Valor
<b>N</b>	25,200
<b>Z</b>	1.960
<b>P</b>	50.00%
<b>Q</b>	50.00%
<b>e</b>	5.00%

Entonces se concluyó que para esta investigación la muestra sería de 379 cirujanos dentistas que trabajan en Lima, los cuales serían seleccionados utilizando un tipo de muestreo no probabilístico, por conveniencia.

#### **Criterios de inclusión**

- Cirujanos dentistas titulados y colegiados.
- Cirujanos dentistas titulados y colegiados que laboren en Lima.

#### **Criterios de exclusión**

- Cirujanos dentistas titulados y colegiados no habilitados.
- Cirujanos dentistas titulados y colegiados que se dediquen a otras actividades diferentes a las indicadas en la Ley del Trabajo del Cirujano Dentista.

### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1: Responsabilidad Profesional	Se buscó obtener el nivel de conocimiento de los cirujanos dentistas sobre la responsabilidad profesional que tienen para con sus pacientes utilizando un instrumento de tres categorías que sigue el criterio de calificación de 3, 2, 1 que corresponden a las escalas Si, No y No Se respectivamente.	Responsabilidad Profesional	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Conoce Ud. a las instituciones que controlan la actividad del profesional cirujano dentista?</li> <li>2. Conforme lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista, conoce las áreas en las cuales se desarrolla el ejercicio profesional del cirujano dentista.</li> <li>3. El cirujano dentista es responsable de los daños y perjuicios que ocasione al paciente por ejercicio negligente, imprudente e imperito</li> <li>4. Conoce Ud. cuantos años como máximo tiene el cirujano dentista de cuidar y conservar la historia clínica.</li> <li>5. Considera Ud. que es importante el secreto profesional</li> <li>6. Conoce Ud. los requisitos para ejercer legalmente la profesión odontológica en el Perú.</li> <li>7. Conoce Ud. los derechos y deberes tanto del cirujano dentista como del paciente.</li> <li>8. Considera Ud. que impericia es hacer lo que no se sabe hacer.</li> <li>9. Un acto de negligencia es no hacer lo que no se debió hacer.</li> <li>10. ¿Imprudencia es obrar considerando las consecuencias dañosas que produce sus acciones?</li> </ol>	Ordinal	<p>Bueno (31 – 45)</p> <p>Regular (16 – 30)</p> <p>Bajo (0 – 15)</p>



			<p>11. ¿El error médico es cualquier falla ocurrida durante la atención médica que haya causado algún tipo de daño al paciente?</p> <p>12. ¿Considera Ud. que la responsabilidad civil/legal es el compromiso y deber de sujetarse a las normas establecidas que tiene el cirujano dentista de responder por los daños y perjuicios durante el ejercicio de la profesión?</p> <p>13. ¿Es necesario para Ud. llenar la historia clínica en una primera consulta con su paciente?</p> <p>14. ¿Recomienda a su paciente leer detenidamente y haber comprendido antes de firmar el consentimiento informado?</p> <p>15. ¿Considera Ud. que la comunicación odontólogo-paciente debe mantenerse antes, durante y después de las visitas y en todas las fases del tratamiento?</p>		
V2: Calidad de Atención	Se buscó obtener el nivel de conocimiento de los cirujanos dentistas sobre la calidad de atención que tienen para con sus pacientes utilizando un instrumento de cinco categorías que sigue el criterio de calificación de 5, 4,	Atención al paciente	<p>1. Realizar la atención y consulta dentro del horario programado.</p> <p>2. El trato al paciente debe ser amable y brindar confianza por parte del personal de salud.</p> <p>3. Brindar el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente.</p> <p>4. El cirujano dentista debe escuchar al paciente con paciencia y entender cuál es el motivo de su consulta.</p> <p>5. El cirujano dentista debe brindar la información completa acerca de su caso al paciente.</p>	Ordinal	<p>Muy Bueno (97 – 120)</p> <p>Bueno (73 – 96)</p> <p>Regular (49 – 72)</p> <p>Bajo (25 – 48)</p> <p>Muy Bajo (0 – 24)</p>

3, 2, 1 que corresponden a las escalas Siempre, Casi siempre, A veces, Casi nunca y Nunca respectivamente.		6. Los precios ofrecidos por la IPRESS deben ser de acuerdo a la realidad socioeconómica de la zona donde se ofrece el servicio.		
		7. El cirujano dentista debe portar credencial de identificación en un lugar visible para el paciente.		
		8. El cirujano dentista debe estar correctamente uniformado, aseado e identificado para poder ejercer su labor diaria.		
	Infraestructura	9. La IPRESS debe contar con servicio de internet y TV por cable para el uso de los pacientes en sala de espera.		
		10. Dentro de la IPRESS deben encontrarse señalizadas la salida, zona segura, extintor, etc.		
		11. La IPRESS debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para ofrecer la atención odontológica.		
		12. La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para el equipo de rayos X según las normas de la IPEN.		
		13. La IPRESS debe contar con un lugar ambiente indicado para almacenar las historias clínicas de cada paciente según la norma del MINSA.		
		14. En la IPRESS debe estar en un lugar visible el horario de atención de cada profesional que ahí labora.		
		15. Al momento de la atención todo el material e instrumental debe encontrarse al alcance del cirujano dentista.		
		16. La bioseguridad debe ser prioridad para la atención de cada paciente.		

		Procesos de atención	<p>17. La historia clínica debe llenarse completamente por el cirujano dentista a cada paciente nuevo.</p> <p>18. La historia clínica de cada paciente debe encontrarse almacenada en un ambiente específico y disponible para su uso en la atención de cada paciente.</p> <p>19. El cirujano dentista debe realizar un examen completo y minucioso a cada paciente.</p> <p>20. Se debe brindar información adecuada y en palabras que el paciente pueda entender acerca de su diagnóstico y tratamiento.</p> <p>21. El cirujano dentista debe realizar su labor teniendo como base las guías prácticas según cada tratamiento elaboradas por el MINSA o por el propio profesional.</p> <p>22. El paciente debe conocer el plan de tratamiento y la fecha y hora de sus citas para cada tratamiento que se realizará en la IPRESS.</p> <p>23. El cirujano dentista debe incluir dentro de la historia clínica un consentimiento informado.</p> <p>24. Luego de cada atención el cirujano dentista o la asistente deben de limpiar y desinfectar el consultorio antes de la siguiente atención.</p>		
V3: Años de Experiencia Profesional	Se determinará en 3 grupos: el primero de 0 a 5 años, el segundo de 6 a 10 años y el tercero mayor a 10 años de experiencia	Número de Años ejerciendo la profesión Odontológica	Número de Años ejerciendo la profesión Odontológica	Discreta	<p>0 a 5 años</p> <p>6 a 10 años</p> <p>Más de 10 años</p>

	profesional. Estos grupos fueron tomados teniendo en cuenta de referencia la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista (Título VI, Art. 17º)				
--	---	--	--	--	--

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica que se utilizó en la presente investigación fue aplicar dos instrumentos virtuales. Los instrumentos utilizados fueron dos cuestionarios que se encargaron de evaluar las variables 1 y 2 del este estudio. Los instrumentos fueron llenados de manera anónima enviándose vía online por medio de correo electrónico y Whatsapp. La recolección de datos se realizó mediante el método por conveniencia, que es un método no probabilístico el cual permitió poder seleccionar a los cirujanos dentistas que aceptaron ser incluidos en el estudio, esto de manera conveniente por la poca accesibilidad que se tiene a la población debido a la coyuntura por la pandemia del Covid-19 (54).

#### **3.7.2. Descripción**

Esta investigación se realizó aplicando dos cuestionarios a los cirujanos dentistas tras haberles explicado que se trata de un estudio y pedirles que firmen el consentimiento informado.

El primer instrumento se empleó para medir el nivel de conocimientos de los cirujanos dentistas sobre responsabilidad profesional cuya dimensión fue Responsabilidad Profesional en odontología, aquí los participantes respondieron 15 preguntas (Anexo 2), cuya autora fue Wendy Jeannine Ponce Mustafá y utilizado en una tesis publicada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil (55). Este primer instrumento fue modificado según las necesidades de la investigación y luego fue validado por expertos y sometido a prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach. Para poder

determinar los niveles de este instrumento se utilizó como referencia la escala de Likert (56). La escala valorativa fue: puntaje de 0 a 9 nivel Muy bajo, de 10 a 18 nivel Bajo, puntaje de 19 a 27 nivel Regular, puntaje de 28 a 36 nivel Alto y puntaje de 37 a 45 nivel Muy alto.

El segundo instrumento se empleó para medir el nivel de conocimiento de los cirujanos dentistas sobre la calidad de atención cuyas dimensiones son: Atención al paciente, Infraestructura y Procesos de Atención, aquí los participantes respondieron 24 preguntas, este instrumento (Anexo 3) es de autoría propia teniendo en cuenta como referencias estudios de calidad de atención y servicios en odontología (57), satisfacción del paciente (58) y Calidad técnica en servicio odontológico (56). Para poder determinar los niveles de este instrumento se utilizó como referencia la escala de Likert (56). La escala valorativa fue: puntaje de 0 a 24 nivel Muy bajo, de 25 a 48 nivel Bajo, puntaje de 49 a 72 nivel Regular, puntaje de 73 a 96 nivel Alto y puntaje de 97 a 120 nivel Muy alto.

### **3.7.3. Validación**

Primer instrumento: para su validación, este instrumento pasó por un juicio de expertos (10 expertos), todos con grado académico de doctor y cirujanos dentistas de profesión que garantiza que estos puedan obtener la información necesaria, exacta y precisa para poder responder al problema de investigación.

A continuación, se presenta la ficha técnica:

<b>Ficha Técnica de Instrumento 1</b>	
<b>Nombre</b>	Instrumento para medir Conocimiento de Responsabilidad Profesional
<b>Objetivos</b>	El siguiente cuestionario tiene como finalidad medir el nivel de conocimiento de Responsabilidad Profesional en los cirujanos dentistas de Lima.
<b>Autor</b>	Wendy Jeannine Ponce Mustafá, instrumento utilizado en una tesis publicada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<b>Adaptación</b>	Adaptado por José Luis Daza Henríquez
<b>Tipo de Instrumento</b>	Escala 3 = Si; 2 = No y 1 = No se Niveles Bajo 0 - 15 Regular 16 - 30 Bueno 31 - 45
<b>Duración</b>	10 minutos
<b>Sujetos de aplicación</b>	Cirujanos dentistas titulados y colegiados de Lima.
<b>Técnica</b>	a. Observación b. Cuestionario

Segundo instrumento: para su validación, este instrumento pasó por un juicio de expertos (10 expertos), todos con grado académico de doctor y cirujanos dentistas de profesión que garantiza que estos puedan obtener la información necesaria, exacta y precisa para poder responder al problema de investigación.

A continuación, se presenta la ficha técnica:

<b>Ficha Técnica de Instrumento 2</b>	
<b>Nombre</b>	Instrumento para medir Conocimiento de Calidad de Atención
<b>Objetivos</b>	El siguiente cuestionario tiene como finalidad medir el nivel de conocimiento de Calidad de Atención en los cirujanos dentistas de Lima.
<b>Autor</b>	Creado por el autor, José Luis Daza Henríquez.
<b>Tipo de Instrumento</b>	Likert 1 = Nunca, 2 = Casi Nunca, 3 = A veces, 4 = Casi Siempre y 5 = Siempre. Niveles Muy Bajo = 0 – 24; Bajo = 25 – 48; Regular = 49 – 72; Bueno = 73 – 96; Muy Bueno = 97 - 120
<b>Duración</b>	10 minutos
<b>Sujetos de aplicación</b>	Cirujanos dentistas titulados y colegiados de Lima.
<b>Técnica</b>	a. Observación b. Cuestionario

La validación por juicio de expertos es un método apropiado para verificar que el instrumento que se pretende utilizar cumpla con su finalidad. Se define como una opinión dada por profesionales con trayectoria en la materia, que pueden dar evidencian juicio y valoración al instrumento (60). Los expertos seleccionados para la validación de ambos instrumentos analizaron de manera objetiva cada uno de los instrumentos, utilizando como referencia la guía para elaboración de tesis de la Universidad Norbert Wiener.



#### **3.7.4. Confiabilidad**

Para obtener la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto para cada instrumento donde participaron 30 personas, las cuales responderán ambos cuestionarios (52),

Primer instrumento: el piloto del primer instrumento fue sometido a la prueba alfa de Cronbach con la cual el resultado obtenido del primer instrumento que mide el conocimiento de responsabilidad profesional fue 0,90. Este resultado indicó que el instrumento pasa la prueba de confiabilidad y está apto para ser utilizados en esta investigación.

Segundo instrumento: el piloto del segundo instrumento fue sometido a la prueba alfa de Cronbach con la cual el resultado obtenido del primer instrumento que mide el conocimiento de calidad de atención fue 0,84. Este resultado indicó que el instrumento pasa la prueba de confiabilidad y está apto para ser utilizados en esta investigación.

Se utilizó la prueba de alfa de Cronbach ya que es una prueba estadística que tiene una utilidad muy grande al usarse para determinar la confiabilidad en instrumentos que utilicen una escala de tipo Likert. En ambos instrumentos se utilizó una escala de Likert de tal manera que la prueba estadística alfa de Cronbach elegida como la más adecuada para corroborar la confiabilidad de los instrumentos (61).

### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Esta investigación se realizó utilizando programas de office, como lo son Microsoft Word para el desarrollo de todo el documento, se utilizó Microsoft Excel para el almacenamientos y recolección de datos y por último el software estadístico SPSS 25 con el cual se hicieron las pruebas estadísticas y tablas de frecuencias. Se utilizó la prueba de Alfa de Cronbach (61) con el cual se obtuvo la confiabilidad de los instrumentos, además se utilizó la prueba no paramétrica Chi Cuadrado para medir la significación de la relación entre las variables. Las pruebas de significancia estadística están dadas por el valor de  $p$ , que habitualmente es de 5 %, si la prueba es mayor a  $p$  entonces no es posible asegurar la existencia de la significancia estadística entre las variables (62).

### **3.9. Aspectos éticos**

Esta investigación pasó por un riguroso análisis del comité de ética de la Universidad Norbert Wiener, el cual validó y dio pase a que la presente investigación pudiera ejecutarse puesto que cumple con los requerimientos exigidos por el reglamento de ética de esta casa educativa. Así mismo todos y cada uno de los participantes conocían la finalidad de la investigación, puesto que se les solicito firmar un consentimiento en donde se les informa la finalidad de la utilización de sus datos y el compromiso de salvaguardar los datos de cada participante.

Para asegurar que la presente investigación sea totalmente original y libre de copia, se utilizó un servidor de prevención de plagio, Turnitin, el cual al analizar la investigación arrojó un 17 % de coincidencia. Esta cantidad se encuentra por debajo de

la máxima permitida en investigaciones que es de 20 %. La Asociación Médica Mundial (AMM) promulgo la Declaración de Helsinki como propuesta de principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos. La beneficencia corresponde a dos puntos importantes; la salud del paciente ante todo y que el médico debe considerar lo mejor para su paciente.

Según la Declaración de Helsinki, la presente investigación vendría a ser una biomédica no clínica, la cual corresponde a una investigación médica cuya esencia es netamente científica con ausencia de utilidad diagnóstica o terapéutica directa para el participante de la investigación (63).

## CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de los resultados

Tabla 1: Tabla de contingencia para determinar la relación entre el Conocimiento de Responsabilidad Profesional y el Conocimiento de Calidad de Atención de los Cirujanos Dentistas de Lima en el año 2020.

		Conocimiento de Responsabilidad Profesional		Total
		Regular	Bueno	
Conocimiento de Calidad de Atención	Bueno	n 0	5	5
		% 0 %	1.3 %	1.3 %
	Muy Bueno	n 1	373	374
		% 0.3 %	98.4 %	98.7 %
Total		n 1	378	379
		% 0.3 %	99.7 %	100 %

Según la tabla 1 podemos decir que en el objetivo general la relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención fue de la siguiente manera: el 1.3 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento BUENO de la Responsabilidad Profesional tienen un conocimiento BUENO de la Calidad de Atención, el 0.3 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento REGULAR de Responsabilidad Profesional tienen un conocimiento MUY BUENO de Calidad de Atención y el 98.4 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento BUENO de la Responsabilidad Profesional tienen un conocimiento MUY BUENO de la Calidad de Atención.

Tabla 2. Tabla de contingencia para determinar la relación entre el Conocimiento de Responsabilidad Profesional y el Conocimiento de Calidad de Atención según años de Experiencia Profesional de los Cirujanos Dentistas de Lima en el año 2020.

Años de Experiencia Profesional	Conocimiento de Calidad de Atención	Conocimiento de Responsabilidad Profesional		Total	p	
		Regular	Bueno			
0 a 5 años	Bueno	n	0	5	---	
		%	0 %	3.9 %		
	Muy Bueno	n	0	122	33	
		%	0 %	96.1 %	96.1 %	
Sub total		n	0	127	127	
		%	0 %	100 %	100 %	
6 a 10 años	Muy Bueno	n	1	149	---	
		%	0.7 %	99.3 %		
	Sub total		n	1	149	150
			%	3.3 %	96.7 %	100 %
Más de 10 años	Muy Bueno	n	0	102	---	
		%	0 %	100 %		
	Sub total		n	0	102	102
			%	0 %	100 %	100 %
Total		n	1	378	379	
		%	0.3 %	99.7 %	100 %	

En la tabla 2 podemos observar los resultados obtenidos de la relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención en los cirujanos dentistas de Lima en el año 2020 según los años de experiencia, donde se indica que los grupos de experiencia profesional de 0 a 5 años, 6 a 10 años y más de 10 años no obtienen resultados de significancia estadística. Esos resultados serán detallados en las tablas 5; 6 y 7.

Tabla 3. Tabla de contingencia para determinar el Conocimiento de la Responsabilidad Profesional en Cirujanos Dentistas de Lima en el año 2020.

<b>Conocimiento de Responsabilidad Profesional</b>	<b>n</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>BUENO</b>	378	99.7 %
<b>REGULAR</b>	1	0.3 %
<b>TOTAL</b>	379	100 %

Según la tabla 3 podemos decir que, en el primer objetivo específico, el nivel de conocimiento de Responsabilidad Profesional un 0.3 % obtuvo un nivel REGULAR y un 99.7 % obtuvo un nivel Bueno.

Tabla 4. Tabla de contingencia para determinar el Conocimiento de Calidad de Atención en Cirujanos Dentistas de Lima en el año 2020.

<b>Conocimiento de Calidad de Atención</b>	<b>n</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>BUENO</b>	5	1.3 %
<b>MUY BUENO</b>	374	98.7 %
<b>TOTAL</b>	379	100 %

Según la tabla 4 podemos decir que, en el segundo objetivo específico, el nivel de conocimiento de Calidad de Atención un 1.3 % obtuvo un nivel BUENO, y un 98.7 % obtuvo un nivel MUY BUENO.

Tabla 5. Tabla de contingencia para determinar la relación entre el Conocimiento de Responsabilidad Profesional y la Calidad de Atención en cirujanos dentistas según Experiencia Profesional de 0 a 5 años, en Lima en el año 2020.

Años de Experiencia Profesional	Conocimiento de Calidad de Atención	Conocimiento de Responsabilidad Profesional			Total	p
		Regular	Bueno			
0 a 5 años	Bueno	n	0	5	5	0.386
		%	0 %	3.9 %	100 %	
	Muy Bueno	n	0	122	33	
		%	0 %	96.7 %	96.1 %	
Total	n	0	127	127		
	%	0 %	100 %	100 %		

Según la tabla 5 podemos decir que en el tercer objetivo la relación entre el conocimiento de Calidad de Atención y Responsabilidad Profesional con Experiencia Profesional de 0 a 5 años fue de la siguiente manera: el 3.9 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento BUENO de la Responsabilidad Profesional tienen un conocimiento BUENO de la Calidad de Atención, el 96.7 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento BUENO de la Responsabilidad Profesional tienen un conocimiento MUY BUENO de la Calidad de Atención. No existe significancia estadística entre conocimiento de responsabilidad profesional y conocimiento de calidad de atención ya que el resultado obtenido arrojó 0.386 el cual supera el rango máximo para determinar la significancia estadística. No existe significancia estadística entre conocimiento de responsabilidad profesional y conocimiento de calidad de atención ya que el resultado obtenido arrojó 0.386 el cual supera el rango máximo para determinar la significancia estadística.

Tabla 6. Tabla de contingencia para determinar la relación entre el Conocimiento de Responsabilidad Profesional y la Calidad de Atención en cirujanos dentistas según Experiencia Profesional de 6 a 10 años, en Lima en el año 2020.

Años de Experiencia Profesional	Conocimiento de Calidad de Atención	Conocimiento de Responsabilidad Profesional		Total	p	
		Regular	Bueno			
6 a 10 años	Muy	n	1	149	150	--
	Bueno	%	0.3 %	99.7 %	100 %	
Total		n	1	149	150	
		%	0.3 %	99.7 %	100 %	

Según la tabla 6 podemos decir que en el cuarto objetivo la relación entre el conocimiento de Calidad de Atención y Responsabilidad Profesional con Experiencia Profesional de 6 a 10 años fue de la siguiente manera: el 0.3 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento REGULAR de la Responsabilidad Profesional tienen un conocimiento MUY BUENO de la Calidad de Atención y el 99.7 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento BUENO de la Responsabilidad Profesional tienen un conocimiento MUY BUENO de la Calidad de Atención. No se pudo determinar una significancia estadística debido a que la variable conocimiento de la calidad de atención es una constante en el nivel Muy Bueno del conocimiento de la responsabilidad profesional, ya que los resultados obtenidos en la tabla de contingencia no hubo una categorización para uno de los valores.



Tabla 7. Tabla de contingencia para determinar la relación entre el Conocimiento de Responsabilidad Profesional y la Calidad de Atención en cirujanos dentistas según Experiencia Profesional Mayor a 10 años, en Lima en el año 2020.

Años de Experiencia Profesional	Conocimiento de Calidad de Atención	Conocimiento de Responsabilidad Profesional		Total	p
		Regular	Bueno		
Más de 10 años	Muy Bueno	n	0	102	--
		%	0 %	100 %	
Total		n	0	102	
		%	0 %	100 %	

Según la tabla 7 podemos decir que en el quinto objetivo la relación entre el conocimiento de Calidad de Atención y Responsabilidad Profesional con Experiencia Profesional de más de 10 años fue de la siguiente manera: el 100 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento BUENO de la Responsabilidad Profesional tienen un conocimiento MUY BUENO de la Calidad de Atención. No se pudo determinar una significancia estadística debido a que la variable conocimiento de la calidad de atención es una constante en el nivel Muy Bueno del conocimiento de la responsabilidad profesional, ya que los resultados obtenidos en la tabla de contingencia no hubo una categorización para uno de los valores.

#### **4.1.2. Prueba de hipótesis:**

##### **4.1.2.1. Prueba de hipótesis General**

**Ha:** Existe relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento sobre la calidad de atención en cirujanos dentistas según años de experiencia profesional de Lima en el 2020.

**Ho:** No existe relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento sobre la calidad de atención en cirujanos dentistas según años de experiencia profesional de Lima en el 2020.

**4.1.2.1.1. Nivel de significancia:**  $0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**4.1.2.1.2. Estadístico de prueba:** Se utilizó la prueba chi cuadrado.

**4.1.2.1.3. Lectura del error:** No se encontró una relación estadísticamente significativa debido a que los valores fueron constantes.

**4.1.2.1.4. Toma de decisión:** El valor de  $p$  no fue encontrado debido a que las variables fueron constantes en la tabla de contingencia, por ello no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

##### **4.1.2.2. Prueba de hipótesis específica 1**

**HEa1:** El nivel de conocimiento de responsabilidad profesional de los cirujanos dentistas de Lima, es Bueno.

**HEo1:** El nivel de conocimiento de responsabilidad profesional de los cirujanos dentistas de Lima, es Malo.

**4.1.2.2.1. Nivel de significancia:** No aplica

**4.1.2.2.2. Estadístico de prueba:** No aplica

**4.1.2.2.3. Toma de decisión:** Los resultados obtenidos en la tabla de contingencia que determina el conocimiento de la responsabilidad profesional los cirujanos dentistas de Lima en el año 2020 obtuvieron un nivel Bueno.

**4.1.2.2.4. Toma de decisión:** Según los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

#### **4.1.2.3. Prueba de hipótesis específica 2**

**HEa2:** El nivel de conocimiento de la calidad de atención en cirujanos dentistas de Lima es Muy Bueno.

**HEo2:** El nivel de conocimiento de la calidad de atención en cirujanos dentistas que trabajan en Lima es Muy malo.

**4.1.2.3.1. Nivel de significancia:** No aplica

**4.1.2.3.2. Estadístico de prueba:** No aplica

**4.1.2.3.3. Toma de decisión:** Los resultados obtenidos en la tabla de contingencia que determina el conocimiento de calidad de atención los cirujanos dentistas de Lima en el año 2020 obtuvieron un nivel Muy Bueno.

**4.1.2.3.4. Toma de decisión:** Según los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

#### **4.1.2.4. Prueba de hipótesis específica 3**

**HEa3:** Existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 0 a 5 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.

**HEo3:** No existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 0 a 5 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.

**4.1.2.4.1. Nivel de significancia:**  $0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**4.1.2.4.2. Estadístico de prueba:** Se utilizó la prueba chi cuadrado.

**4.1.2.4.3. Lectura del error:** No existe significancia estadística entre conocimiento de responsabilidad profesional y conocimiento de calidad de atención ya que el resultado obtenido arrojó 0.386 el cual supera el rango máximo para determinar la significancia estadística.

**4.1.2.4.4. Toma de decisión:** El valor de p encontrado fue 0.386 siendo mayor al valor alfa, por ello no se rechaza la hipótesis nula. ( $H_0$ ).

#### **4.1.2.5. Prueba de hipótesis específica 4**

**HEa4:** Existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 6 a 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.

**HEo4:** No existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 6 a 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.

**4.1.2.5.1. Nivel de significancia:**  $0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**4.1.2.5.2. Estadístico de prueba:** Se utilizó la prueba chi cuadrado.

**4.1.2.5.3. Lectura del error:** No se encontró una relación estadísticamente significativa debido a que los valores fueron constantes.

**4.1.2.5.4. Toma de decisión:** El valor de  $p$  no fue encontrado debido a que las variables fueron constantes en la tabla de contingencia, por ello no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

#### **4.1.2.6. Prueba de hipótesis específica 5**

**HEa5:** Existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de más de 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.

**HEo5:** No existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de más de 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.

**4.1.2.6.1. Nivel de significancia:**  $0.05 = 5\%$  de margen máximo de error.

**4.1.2.6.2. Estadístico de prueba:** Se utilizó la prueba chi cuadrado.

**4.1.2.6.3. Lectura del error:** No se encontró una relación estadísticamente significativa debido a que los valores fueron constantes.

**4.1.2.6.4. Toma de decisión:** El valor de  $p$  no fue encontrado debido a que las variables fueron constantes en la tabla de contingencia, por ello no se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ).

#### **4.1.3. Discusión de Resultados**

La presente investigación tuvo como tamaño de muestra de 379 cirujanos dentistas, que se encuentran laborando en la ciudad de Lima. cada uno de ellos respondió

dos cuestionarios, el primero correspondiente a responsabilidad profesional y la segunda a calidad de atención.

En el objetivo general de la investigación la relación entre el conocimiento de calidad de atención y conocimiento en responsabilidad profesional se pudo determinar que el 3.9 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento bueno de la responsabilidad profesional tienen un conocimiento bueno de la calidad de atención, y el 96.7 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento bueno de la responsabilidad profesional tienen un conocimiento muy bueno de la calidad de atención. De esta manera se pudo demostrar que mientras el profesional cirujano dentista más conoce acerca de responsabilidad profesional, el servicio que ofrecerá tendrá una calidad mayor. Estos resultados confirman la hipótesis planteada en esta investigación.

En el primer objetivo específico, esta investigación concluye que el conocimiento de la responsabilidad profesional fue: un 0.3 % obtuvo un nivel regular y un 99.7 % obtuvo un nivel muy bueno. Estos resultados no son semejantes con la investigación de Guzmán S. en 2017, quien en su investigación titulada: “Nivel de conocimiento de los cirujanos dentistas sobre responsabilidad civil y sus sanciones.”. Tuvo como objetivo determinar el nivel de conocimiento de los cirujanos dentistas sobre la responsabilidad civil y sus sanciones en la ciudad de Trujillo donde se pudo observar que el 67.8 % presenta un nivel malo y el 32.3 % regular sobre la responsabilidad civil.

La investigación de García C y Sifuentes W en 2020 titulada “Nivel de conocimiento en intentos de estomatología sobre las normas legales que regulan el ejercicio profesional del cirujano dentista, Piura 2020” que tuvo como objetivo determinar el nivel de conocimiento de las normas legales que regulan el ejercicio profesional en los internos de odontología en la ciudad de Piura en el año 2020. Según los resultados se determinó que el nivel bajo fue predominante con un 44 % del total de los alumnos encuestados. Estos resultados son semejantes con la presente investigación en el primer objetivo específico ya que el estudio concluye que el conocimiento de responsabilidad profesional tiene un nivel malo muy bajo hasta casi inexistente con respecto a los profesionales de salud que participaron en la mencionada investigación, similares a los resultados obtenidos en esta investigación donde el nivel de conocimiento de la responsabilidad profesional fueron: un 0.3 % obtuvo un nivel regular y un 99.7 % obtuvo un nivel bueno.

En el segundo objetivo específico, esta investigación concluye que el nivel de conocimiento de la calidad de atención fue: un 1.3 % obtuvo un nivel bueno y un 98.7 % obtuvo un nivel muy bueno. Estos resultados son semejantes con la investigación de Lora I, Tirado L, Montoya J y Simancas M en 2016, titulada “Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia” que tuvo como objetivo describir el nivel de calidad y satisfacción que se percibe en los pacientes que acuden al servicio de odontología de una clínica universitaria donde se pudo observar que el 99.3 % de los pacientes que acudieron manifestaron su satisfacción por el servicio brindado y el 97.8 % de los pacientes que acudieron indicaron que el servicio de la clínica universitaria se brinda con calidad.

Camarena R en 2018 en su investigación titulada: “Grado de Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el centro de salud San Agustín de Cajas ubicada en el distrito de San Agustín de Cajas, provincia de Huancayo, Región Junín, 2018” donde el objetivo fue determinar cuál fue el grado de satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de la atención odontológica que se brinda en el Centro de Salud San Agustín de Cajas, se obtuvo como resultado que la satisfacción de la calidad de atención que se brinda tiene un nivel alto en 84 % de los pacientes encuestados. Estos resultados son semejantes con la presente investigación en el segundo objetivo específico ya que, la satisfacción que los pacientes atendidos en el centro de salud pueden percibir es de un nivel alto, lo que demuestra que la calidad de atención brindada en el centro de salud es alta, lo que es semejante a los resultados obtenidos en el nivel de conocimiento de la calidad de atención fueron: un 1.3 % obtuvo un nivel bueno, y un 98.7 % obtuvo un nivel muy bueno.

En el tercer objetivo específico, según los resultados obtenidos podemos decir que la relación entre el conocimiento de Calidad de Atención y Responsabilidad Profesional con Experiencia Profesional de 0 a 5 años fue de la siguiente manera: el 3.9 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento BUENO de la Responsabilidad Profesional tienen un conocimiento BUENO de la Calidad de Atención y el 96.7 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento BUENO de la Responsabilidad Profesional tienen un conocimiento MUY BUENO de la Calidad de Atención.



En el cuarto objetivo específico, según los resultados obtenidos podemos decir que entre el conocimiento de Calidad de Atención y Responsabilidad Profesional con Experiencia Profesional de 6 a 10 años fue de la siguiente manera: el 0.3 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento regular de la Responsabilidad Profesional tienen un conocimiento muy bueno de la Calidad de Atención y el 99.7 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento bueno de la Responsabilidad Profesional tienen un conocimiento muy bueno de la Calidad de Atención.

En el quinto objetivo específico, según los resultados obtenidos podemos decir que entre el conocimiento de Calidad de Atención y Responsabilidad Profesional con Experiencia Profesional de más de 10 años fue de la siguiente manera: el 100 % de los profesionales que tuvieron un conocimiento BUENO de la Responsabilidad Profesional tienen un conocimiento MUY BUENO de la Calidad de Atención.

La información obtenida en los objetivos específicos tercero, cuarto y quinto de la presente investigación no se han podido comparar con otros artículos, tesis o revisión de la literatura, ya que la evidencia científica no manifiesta de manera específica la relación del conocimiento de la responsabilidad profesional y su relación con calidad de atención según los años de experiencia profesional, Es por esta razón que se busca generar un precedente, con el cual pueda existir una recolección de datos que a futuro consigan comprarse con análisis realizados por otros especialistas en este tema para determinar la importancia de una mejora continua en la calidad de atención de los cirujanos dentistas; buscando una evolución positiva en la calidad de atención que ofrecen a los pacientes que

acuden por una atención odontológica, generando conciencia en el profesión acerca de las responsabilidades que adquieren con el ejercicio de la profesión complementándose con los conocimientos teóricos-prácticos adquiridos en aula y la experiencia por el ejercicio de la profesión a través de los años, cultivando una relación de confianza ente médico-paciente.

Un punto importante que se tiene que mencionar es el uso del método de recolección de datos por conveniencia, método no probabilístico, el cual fue utilizado en la selección de la muestra. Este método se utilizó debido a la pandemia por el Covid-19, el cual limitó significativamente la capacidad de recolección de datos mediante un tipo de muestro probabilístico. Si bien es cierto el método por conveniencia es un método valido para utilizarse en una investigación tiene sus desventajas, ya que los individuos se seleccionaron por la cercanía y el fácil acceso a ellos, lo cual trae como consecuencia la imposibilidad de hacer afirmaciones generalizadas o en todo caso que los resultados obtenidos no tengan la precisión tan exacta como si lo fuera con un método probabilístico.

## **CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

- La relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento sobre la calidad de atención en cirujanos dentistas que trabajan en Lima arrojó resultados positivos, los profesionales cirujanos dentistas encuestados tienen un conocimiento de ambos temas en un nivel Bueno y Muy Bueno en el año 2020.
- El conocimiento de los cirujanos dentistas de Lima sobre responsabilidad profesional es de nivel Bueno en el año 2020
- El conocimiento de los cirujanos dentistas que laboran en Lima sobre calidad de atención es de nivel Muy Bueno en el año 2020.
- La relación entre conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención en cirujanos dentistas según su experiencia profesional de 0 a 5 años fue Muy bueno.
- No existe una significancia estadística entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención en cirujanos dentistas que trabajan en Lima con experiencia profesional de 0 a 5 años en el año 2020.
- La relación entre conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención en cirujanos dentistas según su experiencia profesional de 6 a 10 años fue Muy bueno.
- No se pudo medir una significancia estadística entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención en cirujanos dentistas que trabajan en Lima con experiencia profesional de 6 a 10 años en el año 2020 debido a que se tuvo como constante a un solo nivel y no había otro con cual poder cruzar la información.

- La relación entre conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención en cirujanos dentistas según su experiencia profesional de más de 10 años fue Muy bueno.
- No se pudo medir una significancia estadística entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención en cirujanos dentistas que trabajan en Lima con experiencia profesional de más de 10 años en el año 2020 debido a que se tuvo como constante a un solo nivel y no había otro con cual poder cruzar la información.

## **5.2 Recomendaciones**

- Buscar métodos para difundir la importancia sobre la relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y la calidad de atención en cirujanos dentistas entre los profesionales de dicha rama.
- Realizar campañas de concientización sobre la responsabilidad profesional y la calidad de atención a través del colegio odontológico y las facultades de odontología.
- Incentivar a realizar investigaciones en otras ciudades del país para determinar el nivel de conocimiento entre la responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención en cirujanos dentistas cuya experiencia profesional es de 0 a 5 años, generando una data estadística comparativa que permita medir la evolución del tema a través del tiempo
- Incentivar a realizar investigaciones en otras ciudades del país para determinar el nivel de conocimiento entre la responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención en cirujanos dentistas cuya experiencia profesional es de 6 a 10 años y más de 10 años generando una data estadística que se pueda comparar y medir la evolución del tema a través del tiempo.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Miranda J, Guzmán R, Morales M. Medición del nivel de satisfacción de la atención estomatológica en las clínicas odontológicas periféricas de la U.J.A.T. Horizonte Sanitari. [Internet]. 2014; 13(2): 207-215. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845287006.pdf>.
2. Giraldo A, Berbesi D. Factores claves en la percepción de la calidad de los servicios odontológicos prestados por estudiantes de pregrado. Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia. [Internet]. 2017; 28 (2): 311–326. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfoua/v28n2/0121-246X-rfoua-28-02-00311.pdf>.
3. Córdova D, Fernández Y. Ortiz R. Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la universidad de san Martín de Porres. Chiclayo, 2015. Kiru. [Internet]. 2016; 13(2): 133-137. Disponible en: <https://www.usmp.edu.pe/odonto/servicio/2016/02/998-3424-1-PB.pdf>.
4. Perea B, Labajo E, Santiago A, Albarrán M. Responsabilidad profesional en odontología. Revista Española de Medicina Legal [Internet]. 2013; 39(4): 149-156. Disponible en: <https://www.aacademica.org/elenalabajogonzalez/19.pdf>.
5. Lizardo C. Satisfacción de los usuarios de la atención de los servicios odontológicos, en las clínicas de operatoria dental de la UNAH de Tegucigalpa, honduras, segundo período del 2016. [Tesis]. Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. 2017.
6. Vera O. Aspectos Éticos y Legales en el Acto Médico. Rev Med La Paz. [Internet]. 2013 19(2); 73 – 82. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v19n2/v19n2\\_a10.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v19n2/v19n2_a10.pdf)

7. Sánchez F. Fundamentos epistemológicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. *Rev. Digit. Invest. Docencia Univ.* [Internet]. 2019; 13(1): 102-122. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2223-25162019000100008](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008).
8. Carrillo H. Enfoques epistemológicos en algunos paradigmas de la sociología clásica: Breves apuntes. *Opción.* [Internet]. 2011; 27(65): 81-92. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31021901004>
9. Saliba A, Ispier A, Adas N, Dossi A, Adas M. Responsabilidad profesional del cirujano odontólogo: ¿Qué piensan los abogados? *Acta odontol. venez* [Internet]. 2010; 48(1): 52-57. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0001-63652010000100009&lng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-63652010000100009&lng=es).
10. Cedillo M, Díaz A, Gradis O, Matamoros M. Conocimientos del médico sobre responsabilidad profesional médica. *Revista de Ciencias Forenses de Honduras.* [Internet]. 2020; 6(2): 2-9. Disponible en: <http://www.bvs.hn/RCFH/pdf/2020/pdf/RCFH6-2-2020-3.pdf>.
11. Bravo L, Lagos D. Responsabilidad Médica en Chile: Fallos de la Corte Suprema de Justicia 2017. *Int. J. Odontostomat.* [Internet]. 2019; 13(3): 367-373. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2019000300367&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2019000300367&lng=es).
12. Valle M, García J, Quintana M, García Y. Experiencia del profesional de enfermería ante la muerte y el proceso de morir en unidades de cuidado intensivo. *SANUS* [Internet]. 2019; 11: 19-31. Disponible en: <https://sanus.unison.mx/index.php/Sanus/article/view/148/12>.

13. Bravo L, Lagos D. Nuevo Código de Ética Profesional Odontológica en Chile II: Relación entre Colegas, Asociación Profesional y Responsabilidad Social. *Int. J. Odontostomat.* [Internet]. 2018; 12(2): 194-199. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijodontos/v12n2/0718-381X-ijodontos-12-02-00194.pdf>
14. Granero A, Blanch J, Ochoa P. Condiciones laborales y significados del trabajo en enfermería en Barcelona. *Rev. Latino-Am. Enfermagem.* 2018. 26: 2947.
15. Ruiz C, González A. Nivel de satisfacción usuaria en relación a la atención odontológica prestada por estudiantes de pregrado en campo clínico macul, Universidad Finis Terrae, año 2015. [Tesis]. Santiago: Universidad Finis Terrae Facultad de Odontología; 2018.
16. Sixto M, Arencibia E, Labrador M. Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica. *Rev Ciencias Médicas* [Internet]. 2018; 22(2): 85-93. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1561-31942018000200011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1561-31942018000200011&lng=es).
17. Yépez M, Ricaurte M, Jurado D. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. *Universidad y Salud.* [Internet]. 2018; 20(2): 97-110. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.22267/rus.182002.114>.
18. Gonzales M. Experiencias de enfermeros de reciente ingreso en el Hospital Rawson de la ciudad de Córdoba en el periodo 2014-2017. [Tesis] Córdoba. Universidad Nacional de Córdoba.
19. Ponce W. Responsabilidad profesional del odontólogo, provincias Santa Elena, El Oro y Azuay en semestre A-2016 UCSG. [Tesis]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2016.

20. Lora-Salgado IM, Tirado-Amador LR, Montoya-Mendoza JL, Simancas-Pallares MÁ. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. Rev Nac Odontol. [Internet]. 2016; 12(23):31-40. Disponible en: <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/od/article/view/1378/1729>.
21. Silva V, Marconi E. Nuances e desafios do erro médico no Brasil: as vítimas e seus olhares. Ver. Bioet [Internet]. 2016; 24(1): 136-46. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/1983-80422016241115>.
22. Orestes S, Vieira M, Orestes R. Representación de valores morales para el ejercicio profesional en estudiantes de odontología. Rev. Bioét. [Internet]. 2015; 23(1): 178-186. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-80422015000100178&lng=es](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-80422015000100178&lng=es). <http://dx.doi.org/10.1590/1983-80422015231058>.
23. Da Luz V. La experiencia laboral: ¿determina para las organizaciones la contratación de jóvenes recién graduados y les acarrea repercusiones? [Tesis] Montevideo. Universidad De La República. 2015.
24. García C, Sifuentes W. Nivel de conocimiento en internos de estomatología sobre las normas legales que regulan el ejercicio profesional del cirujano dentista, Piura 2020. [Tesis]. Piura. Universidad César Vallejo; 2020.
25. Camarena R. Grado de Satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el centro de salud San Agustín de Cajas ubicada en el distrito de San Agustín de Cajas, provincia de Huancayo, Región Junín, 2018. [Tesis] Junín. Universidad Católica Los Ángeles de Chimbote; 2018.



26. Manrique J, Manrique C, Chávez B, Manrique E. Calidad técnica y percibida del servicio de operatoria dental en una clínica dental docente. Rev Estomatol Herediana. [Internet]. 2018; 28(3): 185 – 94. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v28n3/a07v28n3.pdf>.
27. Guzmán S. Nivel de conocimiento de los cirujanos dentistas sobre responsabilidad civil y sus sanciones. [Tesis]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2017.
28. Jesús F. Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en un centro de salud. [Tesis] Lima; Universidad Cesar Vallejo; 2017.
29. Mamani A. Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, Minsa, Puno-2017. [Tesis]. Puno; Universidad Nacional del Altiplano; 2017.
30. Camacho J, Grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en ortodoncia y ortopedia maxilar departamento de odontopediatría, insn durante diciembre 2016 a mayo 2017. [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2017.
31. González O. Relación entre calidad de atención odontológica y satisfacción de pacientes atendidos en el establecimiento de salud I-4 de Castilla Durante el año 2016. [Tesis]. Piura: Universidad Alas Peruanas; 2016.
32. Chávez c. Calidad de atención del servicio de odontología de la universidad de San Martín de Porres Lima 2016. [Tesis]. Lima. Universidad de San Martín de Porres; 2016.
33. F Camacho J, Grado de satisfacción del usuario de la calidad de atención en ortodoncia y ortopedia maxilar departamento de odontopediatría, insn durante

- diciembre 2016 a mayo 2017. [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2017.
34. Gamboa G. LA DECLARACIÓN DE GINEBRA REVISADA A LA LUZ DE LA NUEVA CULTURA. *Pers Bioét.* [Internet]. 2018; 22(1): 6-17. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-31222018000100006&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-31222018000100006&lng=en). <https://doi.org/10.5294/pebi.2018.22.1.1>.
35. Araujo J. Cuando la responsabilidad profesional del ejercicio de la odontología puede constituirse en el delito según el ordenamiento jurídico venezolano. *Acta Odontológica Venezolana.* [Internet]. 2018; 56(1). Disponible en: <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2018/1/art-8/>
36. Vanegas G. Responsabilidad Profesional. *Rev Est Cali.* [Internet]. 1994; 4(1): 1-60. Disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/2490/Responsabilidad%20profesional.pdf;jsessionid=F047BB74380968514F00A8CFECC1C1AF?sequence=1>.
37. Flores A, Correa V. Alcances jurídicos en materia de responsabilidad civil contractual y extracontractual de la negligencia médica en cirugía plástica-estética a la luz de la normatividad colombiana. [Tesis] Medellín. Universidad Cooperativa de Colombia; 2019.
38. Vera O. Aspectos éticos y legales en el acto médico. *Rev Med La Paz.* [Internet]. 2013; 19(2); 73-82. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v19n2/v19n2\\_a10.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/rmcmlp/v19n2/v19n2_a10.pdf)
39. Bastidas N. La mala praxis médica en Venezuela. [Tesis] Venezuela. Universidad Nacional de Educación a Distancia; 2014.

40. Pizarro C. Responsabilidad Profesional Médica: Diagnósticos y Perspectivas. Rev Méd Chile [Internet]. 2008; 136(4): 539-543. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872008000400016&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872008000400016&lng=es).
41. Silvia B. Incumplimiento de las sentencias por responsabilidad civil derivado del daño médico que ordenan al estado un pago indemnizatorio. [Tesis]. Arequipa. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2018.
42. Delgado G. Introducción a la Responsabilidad Profesional. Revista de Medicina e Investigación UAEMex. [Internet]. 2017; 5(2): 91-97. Disponible en: [http://www.rmi.diauaemex.com/pdf/2017/julio/MEDICINA\\_5\\_2\\_12\\_INTRODUCCION.pdf](http://www.rmi.diauaemex.com/pdf/2017/julio/MEDICINA_5_2_12_INTRODUCCION.pdf)
43. Reyes C. Nivel de Conocimiento sobre Deberes y Obligaciones que Rigen la Práctica Odontológica del País en el Distrito de San Martín de Porres. [Tesis]. Lima. Universidad Privada Norbert Wiener; 2018.
44. López C. Calidad y Enfermería. Manual de evaluación de la calidad del servicio de enfermería. Index Enferm. [Internet]. 2018; 27(1-2): 107-107. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962018000100025&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962018000100025&lng=es).
45. Pabon M, Palacio K. Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el hospital local de Sitionuevo Magdalena, periodo 2017-2019. [Tesis] Barranquilla. Universidad de la Costa; 2020.
46. Rodríguez D. Nivel de Satisfacción de Pacientes atendidos en el servicio de Odontología del Hospital referencial de Ferreñafe, 2017. [Tesis] Pimentel. Universidad Señor de Sipán; 2018.

47. Araya C, Bustos A, Merino J, Ulloa C, Araya J. Calidad del Servicio Odontológico Público basado en percepciones intangibles en pacientes sin discapacidad y discapacitados. Talcahuano. Chile. *Odontoestomatología*, [Internet]. 2014; 16(23): 4-12. Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ode/v16n23/v16n23a02.pdf>
48. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. [Internet]. 2014; 30(2):179-183. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>.
49. Cabadas R. La Calidad asistencial: ¿de qué estamos hablando? *CIR MAY AMB*. [Internet]. 2015; 20(2): 79-82. Disponible en: [http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07\\_20\\_1\\_FC\\_Cabadas.pdf](http://www.asecma.org/Documentos/Articulos/07_20_1_FC_Cabadas.pdf)
50. Luz Golpe V. La Experiencia Laboral: ¿Determina para las organizaciones la contratación de jóvenes recién graduados y les acarrea repercusiones? [Tesis] Montevideo: Universidad de la República; 2015.
51. Delgado A. Experiencias del profesional de enfermería en visita domiciliaria como estrategia para la promoción de la salud de microred Mórrope, 2020. [Tesis] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2021.
52. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México. McGraw.Hill. 2018.
53. Hernández R Concepción o elección del diseño de investigación: Fernandez C Baptista P Hernández R. 6ta ed. México, DF. Metodología de la Investigación. Mc Graw-Hill; 2014,pp. 126-168.
54. Otzen T, Manterola C. Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.* [Internet]. 2017; 35(1): 227-232. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>

55. Bermúdez A. Responsabilidad profesional del odontólogo, provincias Santa Elena, El Oro y Azuay en semestre A-2016 UCSG. [Tesis] Guayaquil, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2016.
56. Matas A. Diseño del formato de escalas de tipo Likert: un estado de la cuestión. REDIE. [Internet]. 2018; 20(1): 38-47. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1607-40412018000100038](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1607-40412018000100038).
57. Parodi D. Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile. Rev. Méd. Risaralda. [Internet]. 2018; 24(2): 115-118. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rmri/v24n2/0122-0667-rmri-24-02-115.pdf>
58. Lara J, Hermoza R, Arellano C. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima. Rev. Estomatol Herediana. [Internet]. 2020; 30(3): 145-52. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552020000300145&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552020000300145&lng=es)
59. Manrique J, Manrique C, Chávez B, Manrique J E. Calidad técnica y percibida del servicio de operatorio dental en una clínica dental docente. Rev. Estomatol Herediana. [Internet]. 2018; 28 (3): 185-94. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1019-43552018000300007&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1019-43552018000300007&lng=es).
60. Robles P, Rojas M. La validación por juicio de expertos: dos investigaciones cualitativas en Lingüística aplicada. Revista Nebrija. [Internet]. 2015; 18. Disponible en: [https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo\\_55002aca89c37.pdf](https://www.nebrija.com/revista-linguistica/files/articulosPDF/articulo_55002aca89c37.pdf)

61. Rodríguez J, Reguant M. Calcular la fiabilidad de un cuestionario o escala mediante el SPSS: el coeficiente alfa de Cronbach. *Revista d'Innovació i Recerca en Educació*. [Internet]. 2020; 13(2): 1-13. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7672166>
62. Saragó N, Zamora L. Técnicas estadísticas para identificar posibles relaciones bivariadas. *Revista Cubana de Anestesiología y Reanimación*. [Internet]. 2020; 19(2): e603. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-67182020000200008&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-67182020000200008&lng=es)
63. Manzini J. Declaración de Helsinki: Principios Éticos para la Investigación Médica sobre Sujetos Humanos. *Acta bioeth*. [Internet]. 2000; 6(2): 321-334. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-569X2000000200010&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-569X2000000200010&lng=es).
64. Gálvez González María. The value of professional experience in the interpretive framework of the health-disease processes. *Index Enferm* [Internet]. 2015; 24(3):121-122. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962015000200001&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000200001&lng=es).
65. Guix J. Calidad en Salud Pública. *Quality in Public Health* [Internet]. 2005; 19(4):325-32. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/gv/v19n4/opinion.pdf>
66. Saliba S, Moreira A, Saliba C, Adas N. Avaliação do usuário sobre o atendimento odontológico no Sistema único de Saúde: uma abordagem a luz da humanização. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2016; 21(12):3879-3887.

67. Bordin D, Berger C, Saliba S, Saliba C, Adas N. Estudio comparativo da satisfação de usuarios e profissionais da saúde com o serviço público odontológico. *Ciência & Saúde Coletiva*. [Internet]. 2017; 22(1):151-160. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/csc/a/TxQXknPvv7gkwrKXBc8HyfC/?lang=pt>
68. Coriolano M, Manchester B, Ruiz-Moreno L, Soares de Lima L. Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura. *Saúde Soc*. 2014; 23(4): 1356-1369.
69. García J. La responsabilidad civil médica en el Perú. Aspectos Básicos. *Depósito Legal*. 2015; 1: 1-59.
70. Luengo C, Palma S, Sandoval C, Sepúlveda A, Maccarena C. Fatiga laboral y ausentismo en el trabajo en mujeres auxiliares de enfermería de un hospital de alta complejidad, Chile. *Ciência & Saúde Coletiva*. 2020; 25(1): 243-249.
71. Ochante F, Pimentel S, Tello M. Estrés Laboral de la Enfermera y la Calidad de Atención percibido por el familiar en el servicio de Pediatría en un Hospital Nacional? Lima 2018. [Tesis] Lima. Universidad Peruana Cayetano Heredia. 2018.
72. Rueda G, Albuquerque A. La Salud Bucal como Derecho Humano y Bien Ético. *Revista Latinoamericana de Bioética*. [Internet]. 2016; 17(1): 36-59. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18359/rlbi.2299>.
73. Palma A, Ansoleaga E, Ahumada M. Violencia laboral en trabajadores del sector salud: revisión sistemática. *Rev Med Chile* [Internet]. 2018; 146: 213-222. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872018000200213&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872018000200213&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/s0034-98872018000200213>.

74. García M, Gil M, El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*. [Internet]. 2016; 19 11-30. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/4131.pdf>
75. Souza G, Souza S. A importancia da qualidade do servico na gestao hospitalar. *Rev. Eletron. Atualiza Saude*. [Internet]. 2015. Disponible en: <http://atualizarevista.com.br/wp-content/uploads/2015/01/A-IMPORTANCIA-DA-QUALIDADE-DO-SERVICO-NA-GESTAO-HOSPITALAR-REVISTA-ATUALIZA-SAUDE-N1-V1.pdf>.
76. Cazana Z. Factores asociados a la calidad de vida profesional en enfermeros de un hospital público. *Casus*. [Internet]. 2017; 2(2): 89-99. Disponible en: <https://casus.ucss.edu.pe/index.php/casus/article/view/36>.
77. Inga F, Arosquipa C. Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*. [Internet]. 2019; 36(2): 312-8. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4493>.
78. Vega P, Aliaga V, Ferrada C, Sateler A. Experiencia de los profesionales de la salud al implementar terapias complementarias en su quehacer profesional. *Horiz Enferm*. [Internet]. 2016; 27(2): 8-17. Disponible en: [https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/02/879177/experiencia-de-los-profesionales-de-la-salud-al-implementar-ter\\_Df9mYCB.pdf](https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/02/879177/experiencia-de-los-profesionales-de-la-salud-al-implementar-ter_Df9mYCB.pdf)
79. Souza M, Carvalho I, Fávero A, Pinheiro A, Serrano M. A satisfacao do usuário com a atencao primaria a saúde: uma análise do acesso e acolhimento. *Interface*. [Internet]. 2018; 22(65): 387-98. Disponible en: <https://www.scielo.br/pdf/icse/v22n65/1807-5762-icse-1807-576220160633.pdf>.



80. Facchin L, Tomasi E, Dilélio A. Qualidade da Atenção Primária a Saúde no Brasil: avanços, desafios e perspectivas. ENSAIO. [Internet]. 2018; 42: 208-223. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0103-11042018000500208&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-11042018000500208&lng=en). <http://dx.doi.org/10.1590/0103-11042018s114>.
81. Soares S, Devinar L, Freitas V. A complexidade do trabalho do enfermeiro na Atenção Primária a Saúde. Rev Bras Enferm. [Internet]. 2018;71(1):752-7. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2017-0471>.
82. Fiho J, Assunção A, Algranti E, Garcia E, Saito C, Maeno M. A saúde do trabalhador e o enfrentamento da COVID-19. Rev. bras. saúde ocup. [Internet]. 2020; 45:14. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0303-76572020000100100&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572020000100100&lng=en). Epub Apr 17,2020. <https://doi.org/10.1590/2317-6369ed0000120>.
83. Alcota M, Ruiz P, Gonzalez F. El profesionalismo en la formación odontológica. Revista Facultad de Odontología Universidad de Antioquia. [Internet]. 2016; 28: 158-178. Disponível em: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfoua/v28n1/0121-246X-rfoua-28-01-00158.pdf>
84. Lapeña Y, Cibanal L, Orts I, Maciá L, Palacios D. Nurses' experiences working with nursing students in a hospital: a phenomenological enquiry. Rev. Latino-Am. Enfermagem. [Internet]. 2016; 24: e2788. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1518-8345.1242.2788>.
85. Espinosa A, Gibert M, Oria M. El desempeño de los profesionales de Enfermería. Rev Cubana Enfermer [Internet]. 2016; 32(1): 87-97. Disponível em: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192016000100011&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192016000100011&lng=es).

86. Casuariaga A, et al. Auditoria de historias clínicas: una herramienta de evaluación de la calidad asistencial. Hospital Pediátrico-Centro Hospitalario Pereira Rossell. Arch Pediatr Urug. [Internet]. 2018; 89(4): 242-250. Disponible en: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/adp/v89n4/1688-1249-adp-89-04-242.pdf>
87. Gaedke A, Barragan M, Abreu M. Calidad de los registros de enfermería antes y después de la Acreditación Hospitalaria en un Hospital universitario. Rev. Latino-Am. Enfermagem. [Internet]. 2016; 24: e2813. Disponible en: [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/es\\_0104-1169-rlae-24-02813.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/es_0104-1169-rlae-24-02813.pdf)
88. Casuriaga A, et al. Auditoría de historias clínicas: una herramienta de evaluación de la calidad asistencial. Hospital Pediátrico - Centro Hospitalario Pereira Rossell. Arch. Pediatr. Urug. [Internet]. 2018; 89(4): 242-250. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-12492018000500242&lng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-12492018000500242&lng=es). <http://dx.doi.org/10.31134/ap.89.4.3>.
89. Roque B, García L. Elaboración de la experiencia profesional: una propuesta de aprendizaje reflexivo en la formación del psicólogo. Enseñanza e Investigación en Psicología. [Internet]. 2016; 21 (2): 113-119. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29248181001>
90. Gorriti C, Rodripiguez Y, Evangelista I. Experiencias de estudiantes de enfermería en el cuidado de si durante el proceso de información en una universidad privada en Chimbote, Perú. Esc Anna Nery. [Internet]. 2016; 20(1): 17-24. Disponible en: <https://www.scielo.br/pdf/ean/v20n1/1414-8145-ean-20-01-0017.pdf>
91. Diaz C, Casas I, Roldán J. Calidad de Vida Relacionada con Salud Oral: Impacto de Diversas Situaciones Clínicas Odontológicas y Factores Socio-Demográficos. Revisión de la Literatura. Int. J. Odontostomat. [Internet]. 2017; 11(1): 31-39. Disponible en:

- [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2017000100005&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2017000100005&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2017000100005>.
92. Ramírez L. Odontología y Ética: sobreoferta y sobreterapia. *Int. J. Odontostomat.* [Internet]. 2018; 12(1): 57-75. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2018000100057&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2018000100057&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2018000100057>.
93. Camargo F, Batista K, Unfer B. Ética y moral: reflexiones de dentistas do sector público. *Rev. Bioét.* [Internet]. 2019; 27(2): 297-303. Disponible en: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1983-80422019000200297&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1983-80422019000200297&lng=en). Epub July 01, 2019. <https://doi.org/10.1590/1983-80422019272313>.
94. Quintero J, Herrera M, Antolinez E. La mala praxis en Ortodoncia: percepción de los pacientes afectados en Mérida-Venezuela. *IDEULA.* [Inyernet]. 2019;(1):73-87. Disponible en: <http://erevistas.saber.ula.ve/index.php/ideula/article/view/15500>
95. Bravo L, Lagos D. Nuevo Código de Ética Profesional Odontológica en Chile II: Relación entre Colegas, Asociación Profesional y Responsabilidad Social. *Int. J. Odontostomat.* [Internet]. 2018; 12(2): 194-199. Disponible en: [https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-381X2018000200194&lng=es](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-381X2018000200194&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-381X2018000200194>.

96. Briseño J. La responsabilidad profesional en odontología. Revista ADM. [Internet]. 2006; 43 (3): 111-118. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/adm/od-2006/od063f.pdf>
97. Perea B, Labajo E, Santiago A, Albarrán J. Responsabilidad profesional en odontología. Revista Española de Medicina Legal. [Internet]. 2013; 39(4) 149-156. Disponible en: <https://www.aacademica.org/elenalabajogonzalez/19.pdf>.
98. Badanian A. Bioseguridad en odontología en tiempos de pandemia COVID-19. Odontoestomatología [Internet]. 2020; 22(1): 4-24. Disponible en: [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1688-93392020000200004&lng=es](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1688-93392020000200004&lng=es). Epub 01-Jun-2020. <http://dx.doi.org/10.22592/ode2020nespa2>.
99. Gálvez M. The value of professional experience in the interpretive framework of the health-disease processes. Index Enferm [Internet]. 2015; 24(3): 121-122. Disponible en: [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962015000200001&lng=es](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962015000200001&lng=es). <http://dx.doi.org/10.4321/S1132-12962015000200001>.
100. Mantilla I, Borgues M, Mireles J. Salud y bienestar laboral en odontólogos que trabajan en instituciones públicas de salud. Estado Carabobo. Venezuela. Salud trab. [Internet]. 2017; 25(1): 63-75. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3758/375853771006.pdf>.
101. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. Rev Perpu Med Exp Salud Pública. [Internet]. 2019; 36(4): 620-8. Disponible en: <https://scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es>

102. Lizarzaburu E. La gestión de la calidad en Perú: un estudio de la norma ISO 9001, sus beneficios y los principales cambios en la versión 2015. Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal. [Internet]. 2016; 18(30): 33-54. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1872/187244133006.pdf>.
103. Mariñelarena J. Responsabilidad profesional médica. Cirujano General. [Internet]. 2011; 33: 160-163. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/cirgen/cg-2011/cgs112m.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1

#### Matriz de Consistencia

**Título de la Investigación: “Conocimiento de Responsabilidad Profesional y Calidad de Atención según Años de Experiencia Profesional en Cirujanos Dentistas de Lima, 2020”.**

<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño Metodológico</b>
Problema General ¿De qué manera el conocimiento de responsabilidad profesional se relaciona con el conocimiento de la calidad de atención según años de experiencia profesional en cirujanos	Objetivo General Determinar la relación que existe entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según años de experiencia profesional en	Hipótesis: Hipótesis General: Existe relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento sobre la calidad de atención en cirujanos	Variable 1: Conocimiento de Responsabilidad Profesional Variable 2:	Tipo de Investigación Esta investigación es de tipo Correlacional Analítico, Observacional y de Corte Transversal. El nivel de esta investigación es correlacional, ya que el objetivo del estudio medir el grado de relación significativa que existe entre las variables. Método y Diseño de la Investigación

<p>dentistas según que laboran en Lima en el 2020?</p> <p>Problemas Específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de conocimiento de responsabilidad profesional en los cirujanos dentistas de Lima en el 2020?</p> <p>¿Cuál el nivel de conocimiento de calidad de atención en los cirujanos dentistas de Lima en el 2020?</p>	<p>Cirujanos Dentistas, de Lima en el 2020.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>Determinar el nivel de conocimiento de responsabilidad profesional en los cirujanos dentistas de Lima en el 2020.</p> <p>Determinar el nivel de conocimiento de la calidad de atención en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el conocimiento</p>	<p>dentistas según años de experiencia profesional de Lima en el 2020.</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>El nivel de conocimiento de responsabilidad profesional de los cirujanos dentistas de Lima, es Muy Bueno.</p> <p>El nivel de conocimiento de la calidad de atención</p>	<p>Conocimiento de Calidad de Atención</p> <p>Variable 3: Años de Experiencia Profesional</p>	<p>Esta investigación tiene diseño no experimental, porque el investigador no manipula o interviene en la investigación.</p> <p>Es transversal, cuando las variables son estudiadas de manera simultánea en un momento determinado, haciendo un corte en el tiempo. En este caso, el tiempo juega un papel importante en relación con la forma en que se manifiestan los fenómenos. Es analítica correlacional ya que analiza si el incremento o reducción en una variable coincide con el incremento o reducción de la otra variable</p> <p>Población y Muestra</p>
--	--	---	---	--

<p>¿Cuál es la relación del conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención según años de experiencia profesional de 0 a 5 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020?</p>	<p>de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 0 a 5 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.</p>	<p>en cirujanos dentistas de Lima es Muy Bueno. Existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 0 a 5 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.</p>		<p>La población estuvo compuesta por todos los cirujanos dentistas titulados y colegiados que trabajan en Lima. Según el colegio odontológico del Perú actualmente 36 000 cirujanos dentistas se encuentran colegiados en actividad en todo el país y un 70 % se encuentran en el departamento de Lima, lo que hace un aproximado de 25 200 cirujanos dentistas laborando en Lima en el año 2020. Por lo tanto, se tomó esta cantidad como la población y se aplicó la fórmula para población finita. Entonces se concluyó que para esta investigación la muestra sería de 379 cirujanos dentistas que</p>
<p>¿Cuál es la relación del conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención según años de experiencia profesional de 6 a 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020?</p>	<p>de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 6 a 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.</p>	<p>en cirujanos dentistas de Lima es Muy Bueno. Existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 6 a 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.</p>		<p>La población estuvo compuesta por todos los cirujanos dentistas titulados y colegiados que trabajan en Lima. Según el colegio odontológico del Perú actualmente 36 000 cirujanos dentistas se encuentran colegiados en actividad en todo el país y un 70 % se encuentran en el departamento de Lima, lo que hace un aproximado de 25 200 cirujanos dentistas laborando en Lima en el año 2020. Por lo tanto, se tomó esta cantidad como la población y se aplicó la fórmula para población finita. Entonces se concluyó que para esta investigación la muestra sería de 379 cirujanos dentistas que</p>



<p>de atención según años de experiencia profesional de 6 a 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación del conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de calidad de atención según años de experiencia profesional de más de 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020?</p>	<p>a 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de más de 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.</p>	<p>Existe una relación entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de 6 a 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.</p> <p>Existe una relación entre el conocimiento de</p>		<p>trabajan en Lima, los cuales serían seleccionados utilizando un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia.</p> <p>Técnica</p> <p>En la presente investigación se utilizaron dos instrumentos, uno para medir el conocimiento de calidad de atención y el otro para medir el conocimiento de responsabilidad profesional, los cuales sirvieron para obtener la información que se requería para poder medir las variables. La recolección de datos se realizó mediante el método por conveniencia, que es un método</p>
--	--	---	--	---

		responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención según experiencia profesional de más de 10 años en cirujanos dentistas de Lima en el 2020.		probabilístico mediante el cual cada cirujano dentista colegiado que labora en Lima metropolitana tiene la misma probabilidad de ser elegido para que forme parte del estudio.
--	--	--	--	--

**Anexo 2**  
**Instrumento N° 01**

Años de experiencia profesional: \_\_\_\_\_

A continuación, se le presenta una serie de preguntas, por favor léalos atentamente y luego responda en forma objetiva y sincera marcando con un aspa (X) en el espacio que usted estime conveniente.

**Objetivo:**

Determinar Conocimiento de la responsabilidad en el ejercicio profesional en Odontólogos.

	<b>Pregunta</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>	<b>NO SE</b>
<b>1</b>	¿Conoce Ud. a las instituciones que controlan la actividad del profesional cirujano dentista?			
<b>2</b>	Conforme lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista, conoce las áreas en las cuales se desarrolla el ejercicio profesional del cirujano dentista.			
<b>3</b>	El cirujano dentista es responsable de los daños y perjuicios que ocasione al paciente por ejercicio negligente, imprudente e imperito			
<b>4</b>	Conoce Ud. cuantos años como máximo tiene el cirujano dentista de cuidar y conservar la historia clínica.			
<b>5</b>	Considera Ud. que es importante el secreto profesional			
<b>6</b>	Conoce Ud. los requisitos para ejercer legalmente la profesión odontológica en el Perú.			
<b>7</b>	Conoce Ud. los derechos y deberes tanto del cirujano dentista como del paciente.			
<b>8</b>	Considera Ud. que impericia es hacer lo que no se sabe hacer.			
<b>9</b>	Un acto de negligencia es no hacer lo que no se debió hacer.			
<b>10</b>	¿Imprudencia es obrar considerando las consecuencias dañosas que produce sus acciones?			
<b>11</b>	¿El error médico es cualquier falla ocurrida durante la atención médica que haya causado algún tipo de daño al paciente?			
<b>12</b>	¿Considera Ud. que la responsabilidad civil/legal es el compromiso y deber de sujetarse a las normas establecidas que tiene el cirujano dentista de responder por los daños y perjuicios durante el ejercicio de la profesión?			
<b>13</b>	¿Es necesario para Ud. llenar la historia clínica en una primera consulta con su paciente?			
<b>14</b>	¿Recomienda a su paciente leer detenidamente y haber comprendido antes de firmar el consentimiento informado?			
<b>15</b>	¿Considera Ud. que la comunicación odontólogo-paciente debe mantenerse antes, durante y después de las visitas y en todas las fases del tratamiento?			

## Instrumento N° 02

Años de experiencia profesional: \_\_\_\_\_

A continuación, se presenta una serie de preguntas, por favor léalos atentamente y luego responda en forma objetiva y sincera marcando con un aspa (X) en la alternativa que usted estime conveniente.

**Objetivo:** Determinar la Calidad de Atención en Cirujanos Dentistas.

	<b>Pregunta</b>	<b>Siempre</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>Nunca</b>
<b>1</b>	Realizar la atención y consulta dentro del horario programado.					
<b>2</b>	El trato al paciente debe ser amable y brindar confianza por parte del personal de salud.					
<b>3</b>	Brindar el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente.					
<b>4</b>	El cirujano dentista debe escuchar al paciente con paciencia y entender cuál es el motivo de su consulta.					
<b>5</b>	El cirujano dentista debe brindar la información completa acerca de su caso al paciente.					
<b>6</b>	Los precios ofrecidos por la IPRESS deben ser de acuerdo a la realidad socioeconómica de la zona donde se ofrece el servicio.					
<b>7</b>	El cirujano dentista debe portar credencial de identificación en un lugar visible para el paciente.					
<b>8</b>	El cirujano dentista debe estar correctamente uniformado, aseado e identificado para poder ejercer su labor diaria.					
<b>9</b>	La IPRESS debe contar con servicio de internet y TV por cable para el uso de los pacientes en sala de espera.					
<b>10</b>	Dentro de la IPRESS deben encontrarse señalizadas la salida, zona segura, extintor, etc.					
<b>11</b>	La IPRESS debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para ofrecer la atención odontológica.					
<b>12</b>	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para el equipo de rayos X según las normas de la IPEN.					
<b>13</b>	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para almacenar					

	las historias clínicas de cada paciente según la norma del MINSA.					
14	En la IPRESS debe estar en un lugar visible el horario de atención de cada profesional que ahí labora.					
15	Al momento de la atención todo el material e instrumental debe encontrarse al alcance del cirujano dentista.					
16	La bioseguridad debe ser prioridad para la atención de cada paciente.					
17	La historia clínica debe llenarse completamente por el cirujano dentista a cada paciente nuevo.					
18	La historia clínica de cada paciente debe encontrarse almacenada en un ambiente específico y disponible para su uso en la atención de cada paciente.					
19	El cirujano dentista debe realizar un examen completo y minucioso a cada paciente.					
20	Se debe brindar información adecuada y en palabras que el paciente pueda entender acerca de su diagnóstico y tratamiento.					
21	El cirujano dentista debe realizar su labor teniendo como base las guías prácticas según cada tratamiento elaboradas por el MINSA o por el propio profesional.					
22	El paciente debe conocer el plan de tratamiento y la fecha y hora de sus citas para cada tratamiento que se realizará en la IPRESS.					
23	El cirujano dentista debe incluir dentro de la historia clínica un consentimiento informado.					
24	Luego de cada atención el cirujano dentista o la asistente deben de limpiar y desinfectar el consultorio antes de la siguiente atención.					

## Anexo 3

### Validez del Instrumento

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1:</b>								
1	¿Conoce Ud. a las instituciones que controlan la actividad del profesional cirujano dentista?	X		X		X		
2	Conforme lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista, conoce las áreas en las cuales se desarrolla el ejercicio profesional del cirujano dentista.	X		X		X		
3	El cirujano dentista es responsable de los daños y perjuicios que ocasione al paciente por ejercicio negligente, imprudente e imperito	X		X		X		
4	Conoce Ud. cuantos años como máximo tiene el cirujano dentista de cuidar y conservar la historia clínica:	X		X		X		
5	Considera Ud. que es importante el secreto profesional	X		X		X		
6	Conoce Ud. los requisitos para ejercer legalmente la profesión odontológica en el Perú.	X		X		X		
7	Conoce Ud. los derechos y deberes tanto del cirujano dentista como del paciente.	X		X		X		
8	Considera Ud. que impericia es hacer lo que no se sabe hacer.	X		X		X		
9	Un acto de negligencia es no hacer lo que no se debió hacer.	X		X		X		
10	¿Imprudencia es obrar considerando las consecuencias dañosas que produce sus acciones?	X		X		X		
11	¿El error médico es cualquier falla ocurrida durante la atención médica que haya causado algún tipo de daño al paciente?	X		X		X		
12	¿Considera Ud. que la responsabilidad civil/legal es el compromiso y deber de sujetarse a las normas establecidas que tiene el cirujano dentista de responder por los daños y perjuicios durante el ejercicio de la profesión?	X		X		X		
13	¿Es necesario para Ud. llenar la historia clínica en una primera consulta con su paciente?	X		X		X		
14	¿Recomienda a su paciente leer detenidamente y haber comprendido antes de firmar el consentimiento informado?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que la comunicación odontólogo-paciente debe mantenerse antes, durante y	X		X		X		

después de las visitas y en todas las fases del tratamiento?							
--	--	--	--	--	--	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna**

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr (a). JORGE LUIS ARMANDO ALAMO PALOMINO

**DNI 40353160**

**Especialidad del validador:** CARIELOGIA Y ENDODONCIA

24 de abril del 2020

*<sup>1</sup>Pertinencia:* El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*<sup>2</sup>Relevancia:* El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*<sup>3</sup>Claridad:* Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

*Nota:* Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



\_\_\_\_\_  
**Firma del Experto Informante**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1:</b>		SI	No	SI	No	SI	No	
1	Realizar la atención y consulta dentro del horario programado.	X		X		X		
2	El trato al paciente debe ser amable y brindar confianza por parte del personal de salud.	X		X		X		
3	Brindar el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente.	X		X		X		
4	El cirujano dentista debe escuchar al paciente con paciencia y entender cuál es el motivo de su consulta.	X		X		X		
5	El cirujano dentista debe brindar la información completa acerca de su caso al paciente.	X		X		X		
6	Los precios ofrecidos por la IPRESS deben ser de acuerdo a la realidad socioeconómica de la zona donde se ofrece el servicio.	X		X		X		
7	El cirujano dentista debe portar credencial de identificación en un lugar visible para el paciente.	X		X		X		
8	El cirujano dentista debe estar correctamente uniformado, aseado e identificado para poder ejercer su labor diaria.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2:</b>		SI	No	SI	No	SI	No	
9	La IPRESS debe contar con servicio de internet y TV por cable para el uso de los pacientes en sala de espera.	X		X		X		
10	Dentro de la IPRESS deben encontrarse señalizadas la salida, zona segura, extintor, etc.	X		X		X		
11	La IPRESS debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para ofrecer la atención odontológica.	X		X		X		
12	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para el equipo de rayos X según las normas de la IPEN.	X		X		X		
13	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para almacenar las historias clínicas de cada paciente según la norma del MINSA.	X		X		X		
14	En la IPRESS debe estar en un lugar visible el horario de atención de cada profesional que ahí labora.	X		X		X		
15	Al momento de la atención solo el material e instrumental necesario debe encontrarse al alcance del cirujano dentista.	X		X		X		
16	La bioseguridad debe ser prioridad para la atención de cada paciente.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3:</b>		SI	No	SI	No	SI	No	
17	La historia clínica debe llenarse completamente por el cirujano dentista a cada paciente nuevo.	X		X		X		
18	La historia clínica de cada paciente debe encontrarse almacenada de tal manera que puedan ser ubicadas fácilmente para su uso en la atención de cada paciente.	X		X		X		



19	El cirujano dentista debe realizar un examen completo y minucioso a cada paciente para un diagnóstico más exacto.	X		X		X	
20	Se debe brindar información adecuada y en palabras que el paciente pueda entender acerca de su diagnóstico y tratamiento.	X		X		X	
21	El cirujano dentista debe realizar su labor teniendo como base las guías prácticas según cada tratamiento elaboradas por el MINSA o por el propio profesional.	X		X		X	
22	El paciente debe conocer el plan de tratamiento, la fecha y hora de sus citas para cada tratamiento que se realizará en la IPRESS.	X		X		X	
23	El cirujano dentista debe incluir dentro de la historia clínica un consentimiento informado.	X		X			
24	Luego de cada atención se debe limpiar y desinfectar el consultorio antes de la siguiente atención.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr (a). JORGE LUIS ARMANDO ALAMO PALOMINO

DNI 40353160

Especialidad del validador: CARIELOGIA Y ENDODONCIA

24 de ABRIL del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Experto Informante**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1:</b>								
1	¿Conoce Ud. a las instituciones que controlan la actividad del profesional cirujano dentista?	X		X		X		
2	Conforme lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista, conoce las áreas en las cuales se desarrolla el ejercicio profesional del cirujano dentista.	X		X		X		
3	El cirujano dentista es responsable de los daños y perjuicios que ocasione al paciente por ejercicio negligente, imprudente e imperito	X		X		X		
4	Conoce Ud. cuantos años como máximo tiene el cirujano dentista de cuidar y conservar la historia clínica:	X		X		X		
5	Considera Ud. que es importante el secreto profesional	X		X		X		
6	Conoce Ud. los requisitos para ejercer legalmente la profesión odontológica en el Perú.	X		X		X		
7	Conoce Ud. los derechos y deberes tanto del cirujano dentista como del paciente.	X		X		X		
8	Considera Ud. que impericia es hacer lo que no se sabe hacer.	X		X		X		
9	Un acto de negligencia es no hacer lo que no se debió hacer.	X		X		X		
10	¿Imprudencia es obrar considerando las consecuencias dañosas que produce sus acciones?	X		X		X		
11	¿el error médico es cualquier falla ocurrida durante la atención médica que haya causado algún tipo de daño al paciente?	X		X		X		
12	¿considera Ud. que la responsabilidad civil/legal es el compromiso y deber de sujetarse a las normas establecidas que tiene el cirujano dentista de responder por los daños y perjuicios durante el ejercicio de la profesión?	X		X		X		
13	¿Es necesario para Ud. llenar la historia clínica en una primera consulta con su paciente?	X		X		X		
14	¿Recomienda a su paciente leer detenidamente y haber comprendido antes de firmar el consentimiento informado?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que la comunicación odontólogo-paciente debe mantenerse antes, durante y	X		X		X		

	después de las visitas y en todas las fases del tratamiento?							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [  ]      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr Javier Farias Vera

DNI: 42043705

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_odontopediatra - ortodoncista      \_\_\_\_de \_\_\_\_del 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




---

Firma del Experto Informante

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	Realizar la atención y consulta dentro del horario programado.	X		X		X		
2	El trato al paciente debe ser amable y brindar confianza por parte del personal de salud.	X		X		X		
3	Brindar el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente.	X		X		X		
4	El cirujano dentista debe escuchar al paciente con paciencia y entender cuál es el motivo de su consulta.	X		X		X		
5	El cirujano dentista debe brindar la información completa acerca de su caso al paciente.	X		X		X		
6	Los precios ofrecidos por la IPRESS deben ser de acuerdo a la realidad socioeconómica de la zona donde se ofrece el servicio.	X		X		X		
7	El cirujano dentista debe portar credencial de identificación en un lugar visible para el paciente.	X		X		X		
8	El cirujano dentista debe estar correctamente uniformado, aseado e identificado para poder ejercer su labor diaria.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2:</b>								
9	La IPRESS debe contar con servicio de internet y TV por cable para el uso de los pacientes en sala de espera.	X		X		X		
10	Dentro de la IPRESS deben encontrarse señalizadas la salida, zona segura, extintor, etc.	X		X		X		
11	La IPRESS debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para ofrecer la atención odontológica.	X		X		X		
12	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para el equipo de rayos X según las normas de la IPEN.	X		X		X		
13	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para almacenar las historias clínicas de cada paciente según la norma del MINSA.	X		X		X		
14	En la IPRESS debe estar en un lugar visible el horario de atención de cada profesional que ahí labora.	X		X		X		
15	Al momento de la atención solo el material e instrumental necesario debe encontrarse al alcance del cirujano dentista.	X		X		X		
16	La bioseguridad debe ser prioridad para la atención de cada paciente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3:</b>								
17	La historia clínica debe llenarse completamente por el cirujano dentista a cada paciente nuevo.	X		X		X		
18	La historia clínica de cada paciente debe encontrarse almacenada de tal manera que puedan ser ubicadas fácilmente para su uso en la atención de cada paciente.	X		X		X		

19	El cirujano dentista debe realizar un examen completo y minucioso a cada paciente para un diagnóstico más exacto.	X		X		X		
20	Se debe brindar información adecuada y en palabras que el paciente pueda entender acerca de su diagnóstico y tratamiento.	X		X		X		
21	El cirujano dentista debe realizar su labor teniendo como base las guías prácticas según cada tratamiento elaboradas por el MINSA o por el propio profesional.	X		X		X		
22	El paciente debe conocer el plan de tratamiento, la fecha y hora de sus citas para cada tratamiento que se realizará en la IPRESS.	X		X		X		
23	El cirujano dentista debe incluir dentro de la historia clínica un consentimiento informado.	X		X		X		
24	Luego de cada atención se debe limpiar y desinfectar el consultorio antes de la siguiente atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr(a). \_\_\_\_\_ Javier Farías Vera

DNI: 42043705

Especialidad del validador: \_\_\_\_\_ odontopediatra - ortodoncista      de \_\_\_\_ del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	¿Conoce Ud. a las instituciones que controlan la actividad del profesional cirujano dentista?	X		X		X		
2	Conforme lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista, conoce las áreas en las cuales se desarrolla el ejercicio profesional del cirujano dentista.	X		X		X		
3	El cirujano dentista es responsable de los daños y perjuicios que ocasione al paciente por ejercicio negligente, imprudente e imperito	X		X		X		
4	Conoce Ud. cuantos años como máximo tiene el cirujano dentista de cuidar y conservar la historia clínica:	X		X		X		
5	Considera Ud. que es importante el secreto profesional	X		X		X		
6	Conoce Ud. los requisitos para ejercer legalmente la profesión odontológica en el Perú.	X		X		X		
7	Conoce Ud. los derechos y deberes tanto del cirujano dentista como del paciente.	X		X		X		
8	Considera Ud. que impericia es hacer lo que no se sabe hacer.	X		X		X		
9	Un acto de negligencia es no hacer lo que no se debió hacer.	X		X		X		
10	¿Imprudencia es obrar considerando las consecuencias dañosas que produce sus acciones?	X		X		X		
11	¿el error médico es cualquier falla ocurrida durante la atención médica que haya causado algún tipo de daño al paciente?	X		X		X		
12	¿considera Ud. que la responsabilidad civil/legal es el compromiso y deber de sujetarse a las normas establecidas que tiene el cirujano dentista de responder por los daños y perjuicios durante el ejercicio de la profesión?	X		X		X		
13	¿Es necesario para Ud. llenar la historia clínica en una primera consulta con su paciente?	X		X		X		
14	¿Recomienda a su paciente leer detenidamente y haber comprendido antes de firmar el consentimiento informado?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que la comunicación odontólogo-paciente debe mantenerse antes, durante y	X		X		X		

después de las visitas y en todas las fases del tratamiento?							
--	--	--	--	--	--	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Las preguntas de conocimiento deben tener solamente 2 opciones de respuesta: Si o No

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]  
 No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Carlos Antonio Linares Weilg

**DNI:** 10012830

**Especialidad del validador:** Doctor en educación, Maestro en investigación y docencia universitaria, Cirujano Dentista

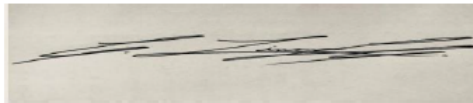
**26 de noviembre de 2020**

*<sup>1</sup>Pertinencia:* El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

*<sup>2</sup>Relevancia:* El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

*<sup>3</sup>Claridad:* Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

*Nota:* Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




---

Dr. Carlos Linares Weilg  
 DNI 10012830

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	Realizar la atención y consulta dentro del horario programado.	X		X		X		
2	El trato al paciente debe ser amable y brindar confianza por parte del personal de salud.	X		X		X		
3	Brindar el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente.	X		X		X		
4	El cirujano dentista debe escuchar al paciente con paciencia y entender cuál es el motivo de su consulta.	X		X		X		
5	El cirujano dentista debe brindar la información completa acerca de su caso al paciente.	X		X		X		
6	Los precios ofrecidos por la IPRESS deben ser de acuerdo a la realidad socioeconómica de la zona donde se ofrece el servicio.	X		X		X		
7	El cirujano dentista debe portar credencial de identificación en un lugar visible para el paciente.	X		X		X		
8	El cirujano dentista debe estar correctamente uniformado, aseado e identificado para poder ejercer su labor diaria.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2:</b>								
9	La IPRESS debe contar con servicio de internet y TV por cable para el uso de los pacientes en sala de espera.	X		X		X		
10	Dentro de la IPRESS deben encontrarse señalizadas la salida, zona segura, extintor, etc.	X		X		X		
11	La IPRESS debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para ofrecer la atención odontológica.	X		X		X		
12	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para el equipo de rayos X según las normas de la IPEN.	X		X		X		
13	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para almacenar las historias clínicas de cada paciente según la norma del MINSA.	X		X		X		
14	En la IPRESS debe estar en un lugar visible el horario de atención de cada profesional que ahí labora.	X		X		X		
15	Al momento de la atención solo el material e instrumental necesario debe encontrarse al alcance del cirujano dentista.	X		X		X		
16	La bioseguridad debe ser prioridad para la atención de cada paciente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3:</b>								
17	La historia clínica debe llenarse completamente por el cirujano dentista a cada paciente nuevo.	X		X		X		
18	La historia clínica de cada paciente debe encontrarse almacenada de tal manera que puedan ser ubicadas fácilmente para su uso en la atención de cada paciente.	X		X		X		



19	El cirujano dentista debe realizar un examen completo y minucioso a cada paciente para un diagnóstico más exacto.	X		X		X	
20	Se debe brindar información adecuada y en palabras que el paciente pueda entender acerca de su diagnóstico y tratamiento.	X		X		X	
21	El cirujano dentista debe realizar su labor teniendo como base las guías prácticas según cada tratamiento elaboradas por el MINSA o por el propio profesional.	X		X		X	
22	El paciente debe conocer el plan de tratamiento, la fecha y hora de sus citas para cada tratamiento que se realizará en la IPRESS.	X		X		X	
23	El cirujano dentista debe incluir dentro de la historia clínica un consentimiento informado.	X		X		X	
24	Luego de cada atención se debe limpiar y desinfectar el consultorio antes de la siguiente atención.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Se considera que el instrumento es pertinente, relevante y claro para los fines de la investigación.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]  
No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Carlos Antonio Linares Weilg

DNI: 10012830

Especialidad del validador: Doctor en educación, Maestro en investigación y docencia universitaria, Cirujano Dentista

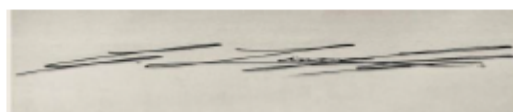
26 de noviembre de 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Dr. Carlos Linares Weilg  
DNI 10012830

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1:</b>								
1	¿Conoce Ud. a las instituciones que controlan la actividad del profesional cirujano dentista?	X		X		X		
2	Conforme lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista, conoce las áreas en las cuales se desarrolla el ejercicio profesional del cirujano dentista.	X		X		X		
3	El cirujano dentista es responsable de los daños y perjuicios que ocasione al paciente por ejercicio negligente, imprudente e imperito	X		X		X		
4	Conoce Ud. cuantos años como máximo tiene el cirujano dentista de cuidar y conservar la historia clínica:	X		X		X		
5	Considera Ud. que es importante el secreto profesional	X		X		X		
6	Conoce Ud. los requisitos para ejercer legalmente la profesión odontológica en el Perú.	X		X		X		
7	Conoce Ud. los derechos y deberes tanto del cirujano dentista como del paciente.	X		X		X		
8	Considera Ud. que impericia es hacer lo que no se sabe hacer.	X		X		X		
9	Un acto de negligencia es no hacer lo que no se debió hacer.	X		X		X		
10	¿Imprudencia es obrar considerando las consecuencias dañosas que produce sus acciones?	X		X		X		
11	¿el error médico es cualquier falla ocurrida durante la atención médica que haya causado algún tipo de daño al paciente?	X		X		X		
12	¿considera Ud. que la responsabilidad civil/legal es el compromiso y deber de sujetarse a las normas establecidas que tiene el cirujano dentista de responder por los daños y perjuicios durante el ejercicio de la profesión?	X		X		X		
13	¿Es necesario para Ud. llenar la historia clínica en una primera consulta con su paciente?	X		X		X		
14	¿Recomienda a su paciente leer detenidamente y haber comprendido antes de firmar el consentimiento informado?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que la comunicación odontólogo-paciente debe mantenerse antes, durante y	X		X		X		

	después de las visitas y en todas las fases del tratamiento?							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los instrumentos son pertinentes y presentan suficiencia para su aplicación.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ X ]                      Aplicable después de corregir [ ]                      No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. Federico Martin Malpartida Quispe  
**DNI** 09957334

**Especialidad del validador:** Doctor en Salud      **24 de agosto de 2020**

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Experto Informante**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1:</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
1	Realizar la atención y consulta dentro del horario programado.	X		X		X		
2	El trato al paciente debe ser amable y brindar confianza por parte del personal de salud.	X		X		X		
3	Brindar el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente.	X		X		X		
4	El cirujano dentista debe escuchar al paciente con paciencia y entender cuál es el motivo de su consulta.	X		X		X		
5	El cirujano dentista debe brindar la información completa acerca de su caso al paciente.	X		X		X		
6	Los precios ofrecidos por la IPRESS deben ser de acuerdo a la realidad socioeconómica de la zona donde se ofrece el servicio.	X		X		X		
7	El cirujano dentista debe portar credencial de identificación en un lugar visible para el paciente.	X		X		X		
8	El cirujano dentista debe estar correctamente uniformado, aseado e identificado para poder ejercer su labor diaria.	X		X		X		
<b>DIMENSION 2:</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
9	La IPRESS debe contar con servicio de internet y TV por cable para el uso de los pacientes en sala de espera.	X		X		X		
10	Dentro de la IPRESS deben encontrarse señalizadas la salida, zona segura, extintor, etc.	X		X		X		
11	La IPRESS debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para ofrecer la atención odontológica.	X		X		X		
12	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para el equipo de rayos X según las normas de la IPEN.	X		X		X		
13	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para almacenar las historias clínicas de cada paciente según la norma del MINSA.	X		X		X		
14	En la IPRESS debe estar en un lugar visible el horario de atención de cada profesional que ahí labora.	X		X		X		
15	Al momento de la atención solo el material e instrumental necesario debe encontrarse al alcance del cirujano dentista.	X		X		X		
16	La bioseguridad debe ser prioridad para la atención de cada paciente.	X		X		X		
<b>DIMENSION 3:</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
17	La historia clínica debe llenarse completamente por el cirujano dentista a cada paciente nuevo.	X		X		X		
18	La historia clínica de cada paciente debe encontrarse almacenada de tal manera que puedan ser ubicadas fácilmente para su uso en la atención de cada paciente.	X		X		X		

19	El cirujano dentista debe realizar un examen completo y minucioso a cada paciente para un diagnóstico más exacto.	X		X		X		
20	Se debe brindar información adecuada y en palabras que el paciente pueda entender acerca de su diagnóstico y tratamiento.	X		X		X		
21	El cirujano dentista debe realizar su labor teniendo como base las guías prácticas según cada tratamiento elaboradas por el MINSA o por el propio profesional.	X		X		X		
22	El paciente debe conocer el plan de tratamiento, la fecha y hora de sus citas para cada tratamiento que se realizará en la IPRESS.	X		X		X		
23	El cirujano dentista debe incluir dentro de la historia clínica un consentimiento informado.	X		X		X		
24	Luego de cada atención se debe limpiar y desinfectar el consultorio antes de la siguiente atención.	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los instrumentos son pertinentes y presentan suficiencia para su aplicación.

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ X ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Federico Martin Malpartida Quispe  
DNI 09957334

Especialidad del validador: Doctor en Salud    24 de agosto de 2020

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1:</b>								
1	¿Conoce Ud. a las instituciones que controlan la actividad del profesional cirujano dentista?	X		X		X		
2	Conforme lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista, conoce las áreas en las cuales se desarrolla el ejercicio profesional del cirujano dentista.	X		X		X		
3	El cirujano dentista es responsable de los daños y perjuicios que ocasione al paciente por ejercicio negligente, imprudente e imperito	X		X		X		
4	Conoce Ud. cuantos años como máximo tiene el cirujano dentista de cuidar y conservar la historia clínica:	X		X		X		
5	Considera Ud. que es importante el secreto profesional	X		X		X		
6	Conoce Ud. los requisitos para ejercer legalmente la profesión odontológica en el Perú.	X		X		X		
7	Conoce Ud. los derechos y deberes tanto del cirujano dentista como del paciente.	X		X		X		
8	Considera Ud. que impericia es hacer lo que no se sabe hacer.	X		X		X		
9	Un acto de negligencia es no hacer lo que no se debió hacer.	X		X		X		
10	¿Imprudencia es obrar considerando las consecuencias dañosas que produce sus acciones?	X		X		X		
11	¿el error médico es cualquier falla ocurrida durante la atención médica que haya causado algún tipo de daño al paciente?	X		X		X		
12	¿considera Ud. que la responsabilidad civil/legal es el compromiso y deber de sujetarse a las normas establecidas que tiene el cirujano dentista de responder por los daños y perjuicios durante el ejercicio de la profesión?	X		X		X		
13	¿Es necesario para Ud. llenar la historia clínica en una primera consulta con su paciente?	X		X		X		
14	¿Recomienda a su paciente leer detenidamente y haber comprendido antes de firmar el consentimiento informado?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que la comunicación odontólogo-paciente debe mantenerse antes, durante y	X		X		X		

	después de las visitas y en todas las fases del tratamiento?							
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]  
 No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Esp. Jorge Luis Mezzich Gálvez

DNI: 09347219

Especialidad del validador: Doctor en Salud Pública, especialista en Radiología Bucal y Maxilofacial

20 de agosto de 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




---

Dr. Esp. Jorge Luis Mezzich Gálvez  
 DNI 09347219

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	Realizar la atención y consulta dentro del horario programado.	X		X		X		
2	El trato al paciente debe ser amable y brindar confianza por parte del personal de salud.	X		X		X		
3	Brindar el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente.	X		X		X		
4	El cirujano dentista debe escuchar al paciente con paciencia y entender cuál es el motivo de su consulta.	X		X		X		
5	El cirujano dentista debe brindar la información completa acerca de su caso al paciente.	X		X		X		
6	Los precios ofrecidos por la IPRESS deben ser de acuerdo a la realidad socioeconómica de la zona donde se ofrece el servicio.	X		X		X		
7	El cirujano dentista debe portar credencial de identificación en un lugar visible para el paciente.	X		X		X		
8	El cirujano dentista debe estar correctamente uniformado, aseado e identificado para poder ejercer su labor diaria.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2:</b>								
9	La IPRESS debe contar con servicio de internet y TV por cable para el uso de los pacientes en sala de espera.	X		X		X		
10	Dentro de la IPRESS deben encontrarse señalizadas la salida, zona segura, extintor, etc.	X		X		X		
11	La IPRESS debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para ofrecer la atención odontológica.	X		X		X		
12	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para el equipo de rayos X según las normas de la IPEN.	X		X		X		
13	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para almacenar las historias clínicas de cada paciente según la norma del MINSA.	X		X		X		
14	En la IPRESS debe estar en un lugar visible el horario de atención de cada profesional que ahí labora.	X		X		X		
15	Al momento de la atención solo el material e instrumental necesario debe encontrarse al alcance del cirujano dentista.	X		X		X		
16	La bioseguridad debe ser prioridad para la atención de cada paciente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3:</b>								
17	La historia clínica debe llenarse completamente por el cirujano dentista a cada paciente nuevo.	X		X		X		
18	La historia clínica de cada paciente debe encontrarse almacenada de tal manera que puedan ser ubicadas fácilmente para su uso en la atención de cada paciente.	X		X		X		



19	El cirujano dentista debe realizar un examen completo y minucioso a cada paciente para un diagnóstico más exacto.	X		X		X	
20	Se debe brindar información adecuada y en palabras que el paciente pueda entender acerca de su diagnóstico y tratamiento.	X		X		X	
21	El cirujano dentista debe realizar su labor teniendo como base las guías prácticas según cada tratamiento elaboradas por el MINSA o por el propio profesional.	X		X		X	
22	El paciente debe conocer el plan de tratamiento, la fecha y hora de sus citas para cada tratamiento que se realizará en la IPRESS.	X		X		X	
23	El cirujano dentista debe incluir dentro de la historia clínica un consentimiento informado.	X		X		X	
24	Luego de cada atención se debe limpiar y desinfectar el consultorio antes de la siguiente atención.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]  
 No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Esp. Jorge Luis Mezzich Gálvez

DNI: 09347219

Especialidad del validador: Doctor en Salud Pública, especialista en Radiología Bucal y Maxilofacial

20 de agosto de 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

---

Dr. Esp. Jorge Luis Mezzich Gálvez  
 DNI 09347219

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1**

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	¿Conoce Ud. a las instituciones que controlan la actividad del profesional cirujano dentista?	X		X		X		
2	Conforme lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista, conoce las áreas en las cuales se desarrolla el ejercicio profesional del cirujano dentista.	X		X		X		
3	El cirujano dentista es responsable de los daños y perjuicios que ocasione al paciente por ejercicio negligente, imprudente e imperito	X		X		X		
4	Conoce Ud. cuantos años como máximo tiene el cirujano dentista de cuidar y conservar la historia clínica:	X		X		X		
5	Considera Ud. que es importante el secreto profesional	X		X		X		
6	Conoce Ud. los requisitos para ejercer legalmente la profesión odontológica en el Perú.	X		X		X		
7	Conoce Ud. los derechos y deberes tanto del cirujano dentista como del paciente.	X		X		X		
8	Considera Ud. que impericia es hacer lo que no se sabe hacer.	X		X		X		
9	Un acto de negligencia es no hacer lo que no se debió hacer.	X		X		X		
10	¿Imprudencia es obrar considerando las consecuencias dañosas que produce sus acciones?	X		X		X		
11	¿el error médico es cualquier falla ocurrida durante la atención médica que haya causado algún tipo de daño al paciente?	X		X		X		
12	¿considera Ud. que la responsabilidad civil/legal es el compromiso y deber de sujetarse a las normas establecidas que tiene el cirujano dentista de responder por los daños y perjuicios durante el ejercicio de la profesión?	X		X		X		
13	¿Es necesario para Ud. llenar la historia clínica en una primera consulta con su paciente?	X		X		X		
14	¿Recomienda a su paciente leer detenidamente y haber comprendido antes de firmar el consentimiento informado?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que la comunicación odontólogo-paciente debe mantenerse antes, durante y	X		X		X		

después de las visitas y en todas las fases del tratamiento?							
--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr(a). Nadia Carolina Meneses Gomez

DNI 07761772

Especialidad del validador: Doctor en Odontología    02 de 09 del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




---

Firma del Experto Informante

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
1	Realizar la atención y consulta dentro del horario programado.	X		X		X		
2	El trato al paciente debe ser amable y brindar confianza por parte del personal de salud.	X		X		X		
3	Brindar el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente.	X		X		X		
4	El cirujano dentista debe escuchar al paciente con paciencia y entender cuál es el motivo de su consulta.	X		X		X		
5	El cirujano dentista debe brindar la información completa acerca de su caso al paciente.	X		X		X		
6	Los precios ofrecidos por la IPRESS deben ser de acuerdo a la realidad socioeconómica de la zona donde se ofrece el servicio.	X		X		X		
7	El cirujano dentista debe portar credencial de identificación en un lugar visible para el paciente.	X		X		X		
8	El cirujano dentista debe estar correctamente uniformado, aseado e identificado para poder ejercer su labor diaria.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2:</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
9	La IPRESS debe contar con servicio de internet y TV por cable para el uso de los pacientes en sala de espera.	X		X		X		
10	Dentro de la IPRESS deben encontrarse señalizadas la salida, zona segura, extintor, etc.	X		X		X		
11	La IPRESS debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para ofrecer la atención odontológica.	X		X		X		
12	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para el equipo de rayos X según las normas de la IPEN.	X		X		X		
13	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para almacenar las historias clínicas de cada paciente según la norma del MINSA.	X		X		X		
14	En la IPRESS debe estar en un lugar visible el horario de atención de cada profesional que ahí labora.	X		X		X		
15	Al momento de la atención solo el material e instrumental necesario debe encontrarse al alcance del cirujano dentista.	X		X		X		
16	La bioseguridad debe ser prioridad para la atención de cada paciente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3:</b>		<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	<b>SI</b>	<b>No</b>	
17	La historia clínica debe llenarse completamente por el cirujano dentista a cada paciente nuevo.	X		X		X		
18	La historia clínica de cada paciente debe encontrarse almacenada de tal manera que puedan ser ubicadas fácilmente para su uso en la atención de cada paciente.	X		X		X		

19	El cirujano dentista debe realizar un examen completo y minucioso a cada paciente para un diagnóstico más exacto.	X		X		X	
20	Se debe brindar información adecuada y en palabras que el paciente pueda entender acerca de su diagnóstico y tratamiento.	X		X		X	
21	El cirujano dentista debe realizar su labor teniendo como base las guías prácticas según cada tratamiento elaboradas por el MINSA o por el propio profesional.	X		X		X	
22	El paciente debe conocer el plan de tratamiento, la fecha y hora de sus citas para cada tratamiento que se realizará en la IPRESS.	X		X		X	
23	El cirujano dentista debe incluir dentro de la historia clínica un consentimiento informado.	X		X		X	
24	Luego de cada atención se debe limpiar y desinfectar el consultorio antes de la siguiente atención.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador: Dr(a). Nadia Carolina Meneses Gomez

DNI 07761772

Especialidad del validador: Doctor en Odontología    02 de 09 del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




---

Firma del Experto Informante

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIBLE 1**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1:</b>								
1	¿Conoce Ud. a las instituciones que controlan la actividad del profesional cirujano dentista?	X		X		X		
2	Conforme lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista, conoce las áreas en las cuales se desarrolla el ejercicio profesional del cirujano dentista.	X		X		X		
3	El cirujano dentista es responsable de los daños y perjuicios que ocasione al paciente por ejercicio negligente, imprudente e imperito	X		X		X		
4	Conoce Ud. cuantos años como máximo tiene el cirujano dentista de cuidar y conservar la historia clínica:	X		X		X		
5	Considera Ud. que es importante el secreto profesional	X		X		X		
6	Conoce Ud. los requisitos para ejercer legalmente la profesión odontológica en el Perú.	X		X		X		
7	Conoce Ud. los derechos y deberes tanto del cirujano dentista como del paciente.	X		X		X		
8	Considera Ud. que impericia es hacer lo que no se sabe hacer.	X		X		X		
9	Un acto de negligencia es no hacer lo que no se debió hacer.	X		X		X		
10	¿Imprudencia es obrar considerando las consecuencias dañosas que produce sus acciones?	X		X		X		
11	¿el error médico es cualquier falla ocurrida durante la atención médica que haya causado algún tipo de daño al paciente?	X		X		X		
12	¿considera Ud. que la responsabilidad civil/legal es el compromiso y deber de sujetarse a las normas establecidas que tiene el cirujano dentista de responder por los daños y perjuicios durante el ejercicio de la profesión?	X		X		X		
13	¿Es necesario para Ud. llenar la historia clínica en una primera consulta con su paciente?	X		X		X		
14	¿Recomienda a su paciente leer detenidamente y haber comprendido antes de firmar el consentimiento informado?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que la comunicación odontólogo-paciente debe mantenerse antes, durante y	X		X		X		

después de las visitas y en todas las fases del tratamiento?							
--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr(a). \_CESPEDES PORRAS, Jacqueline

DNI : 09336070

Especialidad del validador: Doctor en Educación

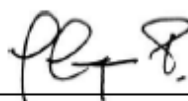
San Isidro, 22 de agosto del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

Dr(a). Jacqueline Cespedes Porras

MSZ/ EN ODONTOPEDIATRÍA  
COP 8402 - NE 0035

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION  
SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	Realizar la atención y consulta dentro del horario programado.	X		X		X		
2	El trato al paciente debe ser amable y brindar confianza por parte del personal de salud.	X		X		X		
3	Brindar el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente.	X		X		X		
4	El cirujano dentista debe escuchar al paciente con paciencia y entender cuál es el motivo de su consulta.	X		X		X		
5	El cirujano dentista debe brindar la información completa acerca de su caso al paciente.	X		X		X		
6	Los precios ofrecidos por la IPRESS deben ser de acuerdo a la realidad socioeconómica de la zona donde se ofrece el servicio.	X		X		X		
7	El cirujano dentista debe portar credencial de identificación en un lugar visible para el paciente.	X		X		X		
8	El cirujano dentista debe estar correctamente uniformado, aseado e identificado para poder ejercer su labor diaria.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2:</b>								
9	La IPRESS debe contar con servicio de internet y TV por cable para el uso de los pacientes en sala de espera.	X		X		X		
10	Dentro de la IPRESS deben encontrarse señalizadas la salida, zona segura, extintor, etc.	X		X		X		
11	La IPRESS debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para ofrecer la atención odontológica.	X		X		X		
12	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para el equipo de rayos X según las normas de la IPEN.	X		X		X		
13	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para almacenar las historias clínicas de cada paciente según la norma del MINSA.	X		X		X		
14	En la IPRESS debe estar en un lugar visible el horario de atención de cada profesional que ahí labora.	X		X		X		
15	Al momento de la atención solo el material e instrumental necesario debe encontrarse al alcance del cirujano dentista.	X		X		X		
16	La bioseguridad debe ser prioridad para la atención de cada paciente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3:</b>								
17	La historia clínica debe llenarse completamente por el cirujano dentista a cada paciente nuevo.	X		X		X		
18	La historia clínica de cada paciente debe encontrarse almacenada de tal manera que puedan ser ubicadas fácilmente para su uso en la atención de cada paciente.	X		X		X		



19	El cirujano dentista debe realizar un examen completo y minucioso a cada paciente para un diagnóstico más exacto.	X		X		X		
20	Se debe brindar información adecuada y en palabras que el paciente pueda entender acerca de su diagnóstico y tratamiento.	X		X		X		
21	El cirujano dentista debe realizar su labor teniendo como base las guías prácticas según cada tratamiento elaboradas por el MINSA o por el propio profesional.	X		X		X		
22	El paciente debe conocer el plan de tratamiento, la fecha y hora de sus citas para cada tratamiento que se realizará en la IPRESS.	X		X		X		
23	El cirujano dentista debe incluir dentro de la historia clínica un consentimiento informado.	X		X		X		
24	Luego de cada atención se debe limpiar y desinfectar el consultorio antes de la siguiente atención.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]    Aplicable después de corregir [ ]    No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr(a). \_CESPEDES PORRAS, Jacqueline

DNI : 09336070

Especialidad del validador: Doctor en Educación

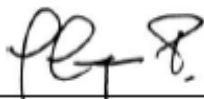
San Isidro, 22 de agosto del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




---

Firma del Experto Informante  
 Dra. Jacqueline Cespedes Porras  
 IIR/ EN ODONTOPEDIATRÍA  
 COP 0402 - NE 0015

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSION 1:</b>								
1	¿Conoce Ud. a las instituciones que controlan la actividad del profesional cirujano dentista?	X		X		X		
2	Conforme lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista, conoce las áreas en las cuales se desarrolla el ejercicio profesional del cirujano dentista.	X		X		X		
3	El cirujano dentista es responsable de los daños y perjuicios que ocasione al paciente por ejercicio negligente, imprudente e imperito	X		X		X		
4	Conoce Ud. cuantos años como máximo tiene el cirujano dentista de cuidar y conservar la historia clínica:	X		X		X		
5	Considera Ud. que es importante el secreto profesional	X		X		X		
6	Conoce Ud. los requisitos para ejercer legalmente la profesión odontológica en el Perú.	X		X		X		
7	Conoce Ud. los derechos y deberes tanto del cirujano dentista como del paciente.	X		X		X		
8	Considera Ud. que impericia es hacer lo que no se sabe hacer.	X		X		X		
9	Un acto de negligencia es no hacer lo que no se debió hacer.	X		X		X		
10	¿Imprudencia es obrar considerando las consecuencias dañosas que produce sus acciones?	X		X		X		
11	¿el error médico es cualquier falla ocurrida durante la atención médica que haya causado algún tipo de daño al paciente?	X		X		X		
12	¿considera Ud. que la responsabilidad civil/legal es el compromiso y deber de sujetarse a las normas establecidas que tiene el cirujano dentista de responder por los daños y perjuicios durante el ejercicio de la profesión?	X		X		X		
13	¿Es necesario para Ud. llenar la historia clínica en una primera consulta con su paciente?	X		X		X		
14	¿Recomienda a su paciente leer detenidamente y haber comprendido antes de firmar el consentimiento informado?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que la comunicación odontólogo-paciente debe mantenerse antes, durante y	X		X		X		

después de las visitas y en todas las fases del tratamiento?							
--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Esp. CD. Chanamé Marín, Ann

RosemaryDNI 42767874

Especialidad del validador: Especialista en auditoria odontológica, Lima 26 de agosto del 2020.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
Firma del Experto Informante

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIBLE 2**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	Realizar la atención y consulta dentro del horario programado.	X		X		X		
2	El trato al paciente debe ser amable y brindar confianza por parte del personal de salud.	X		X		X		
3	Brindar el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente.	X		X		X		
4	El cirujano dentista debe escuchar al paciente con paciencia y entender cuál es el motivo de su consulta.	X		X		X		
5	El cirujano dentista debe brindar la información completa acerca de su caso al paciente.	X		X		X		
6	Los precios ofrecidos por la IPRESS deben ser de acuerdo a la realidad socioeconómica de la zona donde se ofrece el servicio.	X		X		X		
7	El cirujano dentista debe portar credencial de identificación en un lugar visible para el paciente.	X		X		X		
8	El cirujano dentista debe estar correctamente uniformado, aseado e identificado para poder ejercer su labor diaria.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2:</b>								
9	La IPRESS debe contar con servicio de internet y TV por cable para el uso de los pacientes en sala de espera.	X		X		X		
10	Dentro de la IPRESS deben encontrarse señalizadas la salida, zona segura, extintor, etc.	X		X		X		
11	La IPRESS debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para ofrecer la atención odontológica.	X		X		X		
12	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para el equipo de rayos X según las normas de la IPEN.	X		X		X		
13	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para almacenar las historias clínicas de cada paciente según la norma del MINSA.	X		X		X		
14	En la IPRESS debe estar en un lugar visible el horario de atención de cada profesional que ahí labora.	X		X		X		
15	Al momento de la atención solo el material e instrumental necesario debe encontrarse al alcance del cirujano dentista.	X		X		X		
16	La bioseguridad debe ser prioridad para la atención de cada paciente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3:</b>								
17	La historia clínica debe llenarse completamente por el cirujano dentista a cada paciente nuevo.	X		X		X		
18	La historia clínica de cada paciente debe encontrarse almacenada de tal manera que puedan ser ubicadas fácilmente para su uso en la atención de cada paciente.	X		X		X		

19	El cirujano dentista debe realizar un examen completo y minucioso a cada paciente para un diagnóstico más exacto.	X		X		X	
20	Se debe brindar información adecuada y en palabras que el paciente pueda entender acerca de su diagnóstico y tratamiento.	X		X		X	
21	El cirujano dentista debe realizar su labor teniendo como base las guías prácticas según cada tratamiento elaboradas por el MINSA o por el propio profesional.	X		X		X	
22	El paciente debe conocer el plan de tratamiento, la fecha y hora de sus citas para cada tratamiento que se realizará en la IPRESS.	X		X		X	
23	El cirujano dentista debe incluir dentro de la historia clínica un consentimiento informado.	X		X		X	
24	Luego de cada atención se debe limpiar y desinfectar el consultorio antes de la siguiente atención.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Esp. CD. Chanamé Marín, Ann

RosemaryDNI 42767874

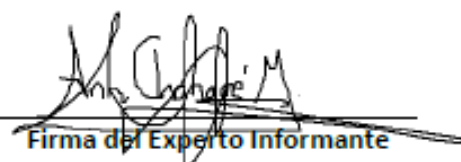
Especialidad del validador: Especialista en auditoría odontológica, Lima 26 de agosto del 2020.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
 Firma del Experto Informante

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1**

Nº	DIMENSIONES / items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	¿Conoce Ud. a las instituciones que controlan la actividad del profesional cirujano dentista?	X		X		X		
2	Conforme lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista, conoce las áreas en las cuales se desarrolla el ejercicio profesional del cirujano dentista.	X		X		X		
3	El cirujano dentista es responsable de los daños y perjuicios que ocasione al paciente por ejercicio negligente, imprudente e imperito	X		X		X		
4	Conoce Ud. cuantos años como máximo tiene el cirujano dentista de cuidar y conservar la historia clínica:	X		X		X		
5	Considera Ud. que es importante el secreto profesional	X		X		X		
6	Conoce Ud. los requisitos para ejercer legalmente la profesión odontológica en el Perú.	X		X		X		
7	Conoce Ud. los derechos y deberes tanto del cirujano dentista como del paciente.	X		X		X		
8	Considera Ud. que impericia es hacer lo que no se sabe hacer.	X		X		X		
9	Un acto de negligencia es no hacer lo que no se debió hacer.	X		X		X		
10	¿Imprudencia es obrar considerando las consecuencias dañosas que produce sus acciones?	X		X		X		
11	¿el error médico es cualquier falla ocurrida durante la atención médica que haya causado algún tipo de daño al paciente?	X		X		X		
12	¿considera Ud. que la responsabilidad civil/legal es el compromiso y deber de sujetarse a las normas establecidas que tiene el cirujano dentista de responder por los daños y perjuicios durante el ejercicio de la profesión?	X		X		X		
13	¿Es necesario para Ud. llenar la historia clínica en una primera consulta con su paciente?	X		X		X		
14	¿Recomienda a su paciente leer detenidamente y haber comprendido antes de firmar el consentimiento informado?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que la comunicación odontólogo-paciente debe mantenerse antes, durante y	X		X		X		

después de las visitas y en todas las fases del tratamiento?							
--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. ESP CD ANITA KORI AGUIRRE MORALES

DNI: 09383550

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD PUBLICA  
26\_de\_08 del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Anita K. Aguirre Morales  
Cirujano - Dentista  
Especialista en Periodoncia  
C.O.P. 7727 R.N.E. 124

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	Realizar la atención y consulta dentro del horario programado.	X		X		X		
2	El trato al paciente debe ser amable y brindar confianza por parte del personal de salud.	X		X		X		
3	Brindar el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente.	X		X		X		
4	El cirujano dentista debe escuchar al paciente con paciencia y entender cuál es el motivo de su consulta.	X		X		X		
5	El cirujano dentista debe brindar la información completa acerca de su caso al paciente.	X		X		X		
6	Los precios ofrecidos por la IPRESS deben ser de acuerdo a la realidad socioeconómica de la zona donde se ofrece el servicio.	X		X		X		
7	El cirujano dentista debe portar credencial de identificación en un lugar visible para el paciente.	X		X		X		
8	El cirujano dentista debe estar correctamente uniformado, aseado e identificado para poder ejercer su labor diaria.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2:</b>								
9	La IPRESS debe contar con servicio de internet y TV por cable para el uso de los pacientes en sala de espera.	X		X		X		
10	Dentro de la IPRESS deben encontrarse señalizadas la salida, zona segura, extintor, etc.	X		X		X		
11	La IPRESS debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para ofrecer la atención odontológica.	X		X		X		
12	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para el equipo de rayos X según las normas de la IPEN.	X		X		X		
13	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para almacenar las historias clínicas de cada paciente según la norma del MINSA.	X		X		X		
14	En la IPRESS debe estar en un lugar visible el horario de atención de cada profesional que ahí labora.	X		X		X		
15	Al momento de la atención solo el material e instrumental necesario debe encontrarse al alcance del cirujano dentista.	X		X		X		
16	La bioseguridad debe ser prioridad para la atención de cada paciente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3:</b>								
17	La historia clínica debe llenarse completamente por el cirujano dentista a cada paciente nuevo.	X		X		X		
18	La historia clínica de cada paciente debe encontrarse almacenada de tal manera que puedan ser ubicadas fácilmente para su uso en la atención de cada paciente.	X		X		X		



19	El cirujano dentista debe realizar un examen completo y minucioso a cada paciente para un diagnóstico más exacto.	X		X		X	
20	Se debe brindar información adecuada y en palabras que el paciente pueda entender acerca de su diagnóstico y tratamiento.	X		X		X	
21	El cirujano dentista debe realizar su labor teniendo como base las guías prácticas según cada tratamiento elaboradas por el MINSA o por el propio profesional.	X		X		X	
22	El paciente debe conocer el plan de tratamiento, la fecha y hora de sus citas para cada tratamiento que se realizará en la IPRESS.	X		X		X	
23	El cirujano dentista debe incluir dentro de la historia clínica un consentimiento informado.	X		X		X	
24	Luego de cada atención se debe limpiar y desinfectar el consultorio antes de la siguiente atención.	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. ESP CD ANITA KORI AGUIRRE MORALES

DNI: 09383550

Especialidad del validador: \_\_DOCTOR EN SALUD PUBLICA\_\_  
26\_de\_08 del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Anita K. Aguirre Morales  
Cirujano - Dentista  
Especialista en Periodoncia  
C.O.P. 7727    R.N.E. 124

\_\_\_\_\_  
Firma del Experto Informante

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	¿Conoce Ud. a las instituciones que controlan la actividad del profesional cirujano dentista?	X		X		X		
2	Conforme lo dispuesto por el artículo 6° de la Ley de Trabajo del Cirujano Dentista, conoce las áreas en las cuales se desarrolla el ejercicio profesional del cirujano dentista.	X		X		X		
3	El cirujano dentista es responsable de los daños y perjuicios que ocasione al paciente por ejercicio negligente, imprudente e imperito	X		X		X		
4	Conoce Ud. cuantos años como máximo tiene el cirujano dentista de cuidar y conservar la historia clínica:	X		X		X		
5	Considera Ud. que es importante el secreto profesional	X		X		X		
6	Conoce Ud. los requisitos para ejercer legalmente la profesión odontológica en el Perú.	X		X		X		
7	Conoce Ud. los derechos y deberes tanto del cirujano dentista como del paciente.	X		X		X		
8	Considera Ud. que impericia es hacer lo que no se sabe hacer.	X		X		X		
9	Un acto de negligencia es no hacer lo que no se debió hacer.	X		X		X		
10	¿Imprudencia es obrar considerando las consecuencias dañosas que produce sus acciones?	X		X		X		
11	¿el error médico es cualquier falla ocurrida durante la atención médica que haya causado algún tipo de daño al paciente?	X		X		X		
12	¿considera Ud. que la responsabilidad civil/legal es el compromiso y deber de sujetarse a las normas establecidas que tiene el cirujano dentista de responder por los daños y perjuicios durante el ejercicio de la profesión?	X		X		X		
13	¿Es necesario para Ud. llenar la historia clínica en una primera consulta con su paciente?	X		X		X		
14	¿Recomienda a su paciente leer detenidamente y haber comprendido antes de firmar el consentimiento informado?	X		X		X		
15	¿Considera Ud. que la comunicación odontólogo-paciente debe mantenerse antes, durante y	X		X		X		

después de las visitas y en todas las fases del tratamiento?							
--	--	--	--	--	--	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

---

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Nadia Carolina Meneses Gomez

DNI 41557307

Especialidad del validador: Doctora en Educación 02 de 09 del 2020

<sup>1</sup>*Pertinencia:* El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>*Relevancia:* El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>*Claridad:* Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

*Nota:* Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión




---

Firma del Experto Informante

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020"**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		SUGERENCIAS
		SI	No	SI	No	SI	No	
<b>DIMENSIÓN 1:</b>								
1	Realizar la atención y consulta dentro del horario programado.	X		X		X		
2	El trato al paciente debe ser amable y brindar confianza por parte del personal de salud.	X		X		X		
3	Brindar el tiempo necesario para contestar las dudas o preguntas sobre el problema de salud del paciente.	X		X		X		
4	El cirujano dentista debe escuchar al paciente con paciencia y entender cuál es el motivo de su consulta.	X		X		X		
5	El cirujano dentista debe brindar la información completa acerca de su caso al paciente.	X		X		X		
6	Los precios ofrecidos por la IPRESS deben ser de acuerdo a la realidad socioeconómica de la zona donde se ofrece el servicio.	X		X		X		
7	El cirujano dentista debe portar credencial de identificación en un lugar visible para el paciente.	X		X		X		
8	El cirujano dentista debe estar correctamente uniformado, aseado e identificado para poder ejercer su labor diaria.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2:</b>								
9	La IPRESS debe contar con servicio de internet y TV por cable para el uso de los pacientes en sala de espera.	X		X		X		
10	Dentro de la IPRESS deben encontrarse señalizadas la salida, zona segura, extintor, etc.	X		X		X		
11	La IPRESS debe contar con todos los equipos biomédicos necesarios para ofrecer la atención odontológica.	X		X		X		
12	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para el equipo de rayos X según las normas de la IPEN.	X		X		X		
13	La IPRESS debe contar con un ambiente indicado para almacenar las historias clínicas de cada paciente según la norma del MINSA.	X		X		X		
14	En la IPRESS debe estar en un lugar visible el horario de atención de cada profesional que ahí labora.	X		X		X		
15	Al momento de la atención solo el material e instrumental necesario debe encontrarse al alcance del cirujano dentista.	X		X		X		
16	La bioseguridad debe ser prioridad para la atención de cada paciente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3:</b>								
17	La historia clínica debe llenarse completamente por el cirujano dentista a cada paciente nuevo.	X		X		X		
18	La historia clínica de cada paciente debe encontrarse almacenada de tal manera que puedan ser ubicadas fácilmente para su uso en la atención de cada paciente.	X		X		X		

19	El cirujano dentista debe realizar un examen completo y minucioso a cada paciente para un diagnóstico más exacto.	X		X		X	
20	Se debe brindar información adecuada y en palabras que el paciente pueda entender acerca de su diagnóstico y tratamiento.	X		X		X	
21	El cirujano dentista debe realizar su labor teniendo como base las guías prácticas según cada tratamiento elaboradas por el MINSA o por el propio profesional.	X		X		X	
22	El paciente debe conocer el plan de tratamiento, la fecha y hora de sus citas para cada tratamiento que se realizará en la IPRESS.	X		X		X	
23	El cirujano dentista debe incluir dentro de la historia clínica un consentimiento informado.	X		X		X	
24	Luego de cada atención se debe limpiar y desinfectar el consultorio antes de la siguiente atención.	X		X		X	

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dra. Nadia Carolina Meneses Gomez

DNI 41557307

Especialidad del validador: Doctora en Educación 02 de 09 del 2020

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante

## Anexo 4

### Confiabilidad del Instrumento

#### Instrumento 1 Conocimiento de Responsabilidad Profesional

Utilizando la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach obtenemos el siguiente resultado.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	# de Items
,904	15

Según los datos arrojados por la prueba Alfa de Cronbach, el instrumento para medir Conocimiento de Responsabilidad Profesional, es confiable.

#### Instrumento 2 Conocimiento de Calidad de Atención

Utilizando la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach obtenemos el siguiente resultado.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	# de Items
,845	24

Según los datos arrojados por la prueba Alfa de Cronbach, el instrumento para medir Conocimiento de Calidad de Atención, es confiable.

## ANEXO 5

### Aprobación del Comité de Ética



#### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 23 de noviembre de 2020

Investigador(a):  
**José Luis Daza Henríquez**  
Exp. N° 111-2020

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: "CONOCIMIENTO DE RESPONSABILIDAD PROFESIONAL Y CALIDAD DE ATENCION SEGÚN AÑOS DE EXPERIENCIA PROFESIONAL EN CIRUJANOS DENTISTAS DE LIMA, 2020" V02, el cual tiene como investigador principal a José Luis Daza Henríquez.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes  
Presidenta del CIEI- UPNW

## **Anexo 6**

### **Formato de consentimiento informado**

#### **Consentimiento Informado para Participar en el Proyecto de Investigación**

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudara a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

**Título del proyecto:** “Conocimiento de Responsabilidad Profesional y Calidad de Atención según años de Experiencia Profesional en Cirujanos Dentistas de Lima, 2020”

**Nombre del investigador principal:** Mg. CD. José Luis Daza Henríquez

**Propósito del estudio:** Determinar la relación que existe entre el conocimiento de responsabilidad profesional y el conocimiento de la calidad de atención en cirujanos dentistas que laboran en Lima en el año 2020.

**Participación voluntaria:** La participación de los cirujanos dentistas fue totalmente voluntaria, además de haberse brindado la información y un consentimiento informado previamente.

**Beneficios por participar:** Contribuir con la investigación para fomentar la mejora de la atención que se brinda a los pacientes en la atención privada en odontología.

**Inconvenientes y riesgos:** Ninguno

**Costo por participar:** Ninguno

**Remuneración por participar:** Ninguno



**Confidencialidad:** La confidencialidad de los participantes de esta investigación está asegurada.

**Renuncia:** Voluntaria

**Consultas posteriores:** Ninguna

**Contacto con el Comité de Ética:** La investigación paso por un análisis riguroso por parte del comité de ética de la Universidad Norbert Wiener el cual valido y dio pase ya que cumple con los requerimientos que exige el reglamento de ética de la casa educativa.

### **DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO**

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En merito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad: 44632506

Correo electrónico personal o institucional: [josedaza87@gmail.com](mailto:josedaza87@gmail.com)

## Anexo 7

### Informe del asesor de turnitin

#### Tesis

##### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>17</b> %	<b>16</b> %	<b>1</b> %	<b>6</b> %
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

##### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<a href="http://pesquisa.bvsalud.org">pesquisa.bvsalud.org</a> Fuente de Internet	<b>2</b> %
<b>2</b>	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>3</b>	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>4</b>	<a href="http://lildbi.fcm.unc.edu.ar">lildbi.fcm.unc.edu.ar</a> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<a href="http://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>6</b>	<a href="http://repositorio.unfv.edu.pe">repositorio.unfv.edu.pe</a> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<a href="http://www.rmi.diauaemex.com">www.rmi.diauaemex.com</a> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>8</b>	<a href="http://www.index-f.com">www.index-f.com</a> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>9</b>	Submitted to Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD,UNAD	<b>1</b> %