



**Universidad  
Norbert Wiener**

Powered by **Arizona State University**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA**

**Tesis**

“Relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023”

**Para optar el Título Profesional de**

Cirujano Dentista

**Presentado por:**

**Autor:** Llanos Becerra, Arnold Efrain

**Asesor:** Mg.CD. Torres Pariona, David Arturo

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9518-7864>

**Lima – Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01

Yo, Arnold Efrain Llanos Becerra egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Odontología de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023” Asesorado por el docente: Mg. CD. David Arturo Torres Pariona, con DNI N° 10799778 y código ORCID 0000-0001-9518-7864, tiene un índice de similitud de (19) (diecinueve) % con código ID: oid: 14912:332002814 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

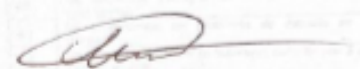
Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor

Nombres y apellidos del Egresado  
 Arnold Efrain Llanos Becerra  
 DNI: 71491657



.....  
 Firma

Nombres y apellidos del Asesor  
 Mg. CD. David Arturo Torres Pariona  
 DNI: 10799778

Lima, 15 de febrero del 2024

## **Tesis**

“Relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023”

### **Línea de investigación**

Salud y bienestar - Gestión y salud

### **Asesor (a):**

Mg.CD. David Arturo Torres Pariona

### **Código orcid**

0009-0002-8044-2716

### **Dedicatoria**

A mis padres por el amor infinito que me han demostrado, por ser personas a las que admiro y sigo como ejemplo, y por enseñarme lo que es realmente importante en este mundo.

Agradezco a mis hermanas, abuelita y tías por brindarme el apoyo incondicional y la voluntad de seguir adelante para alcanzar nuestros objetivos como equipo.

.

### **Agradecimiento**

A mi asesor por orientarme en el desarrollo de esta investigación; A mis padres por el apoyo incondicional que me han brindado a lo largo de mi vida y a mi novia por ser mi cómplice en este camino.

A Dios, por darme salud y fuerza para cumplir la misión.

## Índice general

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Índice general.....	v
Índice de tablas.....	vii
Índice de gráficos .....	vii
Resumen .....	viii
Abstract .....	ix
Introducción .....	x
CAPITULO I. EL PROBLEMA.....	1
1.1. Planteamiento del problema .....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema general.....	3
1.2.2 Problemas específicos.....	3
1.3. Objetivos de la investigación.....	3
1.3.1 Objetivo General .....	3
1.3.2 Objetivos específicos .....	3
1.4. Justificación de la investigación .....	4
1.4.1 Teórica.....	4
1.4.2 Metodológica .....	4
1.4.3 Práctica .....	4
1.5. Limitaciones de la investigación.....	5
1.5.1 Temporal:.....	5
1.5.2 Espacial: .....	5
1.5.3 Recursos: .....	5
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	6
2.1 Antecedentes de la investigación .....	6
2.2 Bases teóricas .....	8
2.3 Formulación de hipótesis .....	17
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA .....	18
3.1. Método de la investigación: .....	18

3.2. Enfoque de la investigación: .....	18
3.3. Tipo de investigación: .....	18
3.4. Diseño de la investigación: .....	18
3.5. Población, muestra y muestreo.....	19
3.6. Variables y operacionalización .....	21
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	23
3.7.1. Técnica .....	23
3.7.2. Descripción de instrumentos .....	23
3.7.3. Validación.....	24
3.7.4. Confiabilidad.....	24
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos .....	24
3.9. Aspectos éticos .....	25
<b>CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>26</b>
4.1 Resultados .....	26
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados.....	26
4.1.2. Prueba de hipótesis .....	29
4.1.3. Discusión de resultados.....	31
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>32</b>
5.1 Conclusiones .....	32
5.2 Recomendaciones .....	33
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>34</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>40</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	40
Anexo 2: Instrumentos .....	43
Anexo 3: Validez del instrumento .....	46
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento.....	52
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética .....	53
.....	53
Anexo 6: Formato de consentimiento informado .....	54
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos.....	57
Anexo 8: Informe del asesor de túrnitin .....	58
Anexo 9: Fotografías.....	60

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Conocimiento de los derechos y deberes de los pacientes de las segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.....	27
<b>Tabla 2.</b> Calidad de atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.....	29

## Índice de gráficos

<b>Gráfico 1.</b> Conocimiento de los derechos y deberes de los pacientes de las segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.....	28
<b>Gráfico 2.</b> Calidad de atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.....	29



## **Resumen**

El estudio tiene como objetivo determinar la relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023. Metodología: no experimental, cuantitativo, transversal y correlacional. Los resultados obtenidos conocimiento sobre derechos y deberes de los pacientes se encontró el 68.7% en cuanto la calidad de atención odontológica en pacientes se encontró que el 64.7%. Concluyendo que existe relación entre las variables entre el conocimiento de derechos del paciente y la calidad de atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

**Palabras Clave:** Conocimiento, calidad de la atención de salud, Clínicas odontológicas, Pacientes.

## **Abstract**

The objective of the study is to determine the relationship between the level of knowledge of the patient's rights and duties and the quality of dental care in second specialty patients at the Norbert Wiener Private University 2023. Methodology: non-experimental, quantitative, transversal and correlational. The results obtained, knowledge about the rights and duties of patients, were found to be 68.7%, while the quality of dental care in patients was found to be 64.7%. Concluding that there is a relationship between the variables between knowledge of patient rights and the quality of dental care in patients of second specialties at the Norbert Wiener 2023 Private University.

**Keywords:** (knowledge, Quality of health care, Dental clinics, Patients )

## **Introducción**

La Organización Mundial de la Salud (OMS) afirma el derecho a una salud óptima para todos los individuos, y todo el mundo debería aspirar a ese nivel de atención, teniendo en cuenta la percepción y la satisfacción del paciente, y colaboradores de establecimientos de salud. Es por eso que el trato debe ser amable y confortable para lograr este nivel de efectividad asistencial por parte de los pacientes que consultan los servicios de salud de cada institución.

Detalla la distribución del estudio:

CAPÍTULO I: Problema, objetivos, así mismo justificación y limitaciones.

CAPÍTULO II: Antecedentes, base teórica e hipótesis

CAPÍTULO III: Se describe metodología de diseño, población y muestra, variables y operacionalización de variables, descripción de instrumentos, procesamiento y análisis de datos y aspectos éticos.

CAPÍTULO IV: Resultados y discusión de resultados.

CAPITULO V: Conclusiones y recomendaciones

## CAPITULO I. EL PROBLEMA

### 1.1. Planteamiento del problema

El análisis de calidad es un campo importante ya que afecta la reducción de costos, la retención de clientes, la rentabilidad, etc. de una organización. De esta manera, la industria de la salud está encontrando mejores formas de gestionar la competencia entre fabricantes para garantizar la rentabilidad y la sostenibilidad (1). La calidad de atención que brinda el Hospital MINSA es reconocida por los pacientes que acuden a utilizar el servicio. La calidad de la atención médica sigue siendo inadecuada en los países de todo el mundo con ingresos bajos y medianos; aunque estas mejoras podrían salvar más de 8 millones de vidas cada año (2).

A pesar de la creciente base de literatura y la comprensión de la calidad de la atención y sus mecanismos, como intervenciones, estrategias o herramientas prácticas para mejorar la calidad de la atención, el estudio reflexivo sobre su uso sigue sin desarrollarse (3). Los registros digitales pueden mejorar las atenciones médicas dándoles una mejor calidad y eficacia; organizaciones nacionales e internacionales están promoviendo esta idea en todo el mundo (4). Una de las estrategias que se emplean en la actualidad para disminuir las desigualdades sociales es potenciar estrategias de mejora de calidad. Este concepto es abstracto, objetivo y subjetivo. Puede explicarse a través de múltiples dimensiones, que están influenciadas por procesos culturales y actores de poder (5).

Podemos definir la calidad como la armonía entre las expectativas de necesidades en la mente del usuario y las intervenciones oportunas que mejor las habilitan. El Ministerio de Tecnología la define como se mide el sistema de salud cuando aumenta la probabilidad de obtener los resultados que se querían del paciente y disminuye la posibilidad de encontrar resultados

adversos a la luz del conocimiento médico (6). Normativas importantes relacionadas con el cuidado dental; esto implica respetar todas las leyes y procedimientos sanitarios y proteger a los profesionales y pacientes frente a posibles conflictos de intereses. Para ser profesional, un dentista necesita no sólo de buena técnica, sino también de ética, por eso debe conocer las normas que lo rigen (7).

El consentimiento informado (CIF) es una función importante de la relación médico-paciente, siendo un proceso bioético y médico-legal y un documento que trasciende esta relación. Este es un acuerdo voluntario entre un médico y un paciente en el que el médico establece un plan de tratamiento y presenta los riesgos, beneficios e información que le permite participar en una situación de emergencia resultante del procedimiento aprobado. aceptación o rechazo posterior y los síntomas del paciente (8).

Para salvaguardar a los pacientes y sus derechos para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades, se propone regular un conjunto de tales medidas: 1) incluir en los programas educativos de farmacia y medicina; 2) obligar al médico a explicar al paciente o a su representante las diferencias de los protocolos de tratamiento; 3) reconocer las directrices médicas como fuentes de derecho en los procesos penales y civiles (9). La ausencia en la legislación nacional de conceptos de derecho médico claramente definidos limita el potencial de protección legal de los derechos de los pacientes y hace necesaria la elaboración y adopción de un acto jurídico único que regule de manera eficiente los derechos y obligaciones del médico y del paciente (10).

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿Existe relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la universidad Privada Norbert Wiener 2023?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento de derechos y deberes de los pacientes de las segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023?
- ¿Cuál es el nivel de calidad de atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023?

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

### **1.3.1 Objetivo General**

- Determinar la relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Determinar el nivel de conocimiento de los derechos y deberes de los pacientes de las segundas

especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

- Determinar el nivel de calidad de atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

## **1.4. Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

Este estudio tiene valor teórico ya que se busca obtener información nueva, actualizada y basada en la evidencia sobre el conocimiento de la relación que pueda existir entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica.

### **1.4.2 Metodológica**

El aporte metodológico del presente estudio viene siendo los instrumentos utilizados para obtener la información, ya que con estos se puede seguir realizando investigaciones similares con la finalidad de obtener más información ya que los estudios con estas variables son escasos.

### **1.4.3 Práctica**

El estudio ayudará a los cirujanos dentistas que desarrollan su labor en ambos sectores laborales, sector privado y público, para que puedan aplicar los conocimientos que se logren obtener en esta investigación, de tal manera que ellos puedan ofrecer un mejor servicio para sus pacientes.

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

### **1.5.1 Temporal:**

A nivel temporal, la limitación que se encontró, es el tiempo que se tardó para acceder a completar la muestra establecida. Sin embargo, no fue impedimento para efectuar el presente estudio.

### **1.5.2 Espacial:**

La presente investigación se llevó a cabo en las instalaciones del Centro Odontológico de la universidad Norbert Wiener en el año 2023.

### **1.5.3 Recursos:**

La investigación fue autofinanciada por el propio investigador, lo cual sólo permitía usar el recurso ya programado.



## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

**Fabian A, et al. (2022) Lima**, en este estudio el objetivo fue “Evaluar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en una cadena de clínicas odontológicas en Lima, Perú, en los años 2019 y 2020”. Fue de un enfoque cuantitativo, diseño descriptivo y transversal. Los resultados obtenidos fueron: el 93,30% de 150 encuestados percibió alta calidad; El 96,70% (145) de los pacientes entrevistados se mostraron satisfechos (11).

**Brítez S, et al (2022) Paraguay**; el objetivo fue “Medir el nivel de conocimiento sobre deberes y obligaciones en la práctica odontológica en el Paraguay”. Fue de tipo observacional de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 100 odontólogos. El instrumento fue un cuestionario compuesto por 20 preguntas divididas de la siguiente manera: 4 ítems relacionadas a las características sociodemográficas y académicas, 13 ítems sobre deberes y obligaciones en odontológica, 1 ítem sobre capacitación en legislación odontológica, 1 ítem sobre el cumplimiento de impuestos y el último ítem sobre protección radiológica. El 71% fue el nivel suficiente de conocimiento de los deberes y obligaciones en odontología obtenido. No hubo diferencias significativas en el nivel de conocimientos según la universidad a la que asistieron y el año de graduación (12).

**Parodi D, Medin A (2018) Chile**; el objetivo fue “Conocer las expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental del Consultorio Vtuvoioleta Parra de Chillán”. Tuvo un corte transversal, se utilizó como instrumento el cuestionario SERVQUAL para obtener la información que se necesita sobre las percepciones de calidad de la atención según previsión de salud, nivel educacional, actividad, sexo y edad de todos los pacientes. Los resultados

fueron que las percepciones no alcanzaron las expectativas de ninguna dimensión, que los varones tienen mejor percepción que las mujeres y que a medida que cumplen más años, se incrementa la percepción de calidad de servicio (13).

**Lara J, Hermoza R, Arellano C. (2020)** Lima; el objetivo fue “Determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un hospital en Lima”. Material y métodos: Fue de tipo observacional y de corte transversal. La muestra se conformó por 702 personas que acudían al hospital. Se utilizó como instrumento un cuestionario de tipo SERVQUAL modificado para determinar la satisfacción del paciente. Luego de analizar los datos se obtuvo que un 88.6% de los pacientes se encuentran insatisfechos. Los pacientes de 35 a 49 años expresaron tasas de insatisfacción más altas del 34,5% y del 30,9% para las visitas de diagnóstico; siendo estadísticamente significativo en estos casos (14).

**Salazar R, (2019)** Lima; el objetivo era “Evaluar el nivel de conocimiento sobre derechos en salud y su relación con el cumplimiento en la atención desde la perspectiva de los padres de pacientes hospitalizados”. Fue de tipo cualitativo de diseño observacional de corte transversal, la muestra estuvo compuesta por 150 padres de los pacientes que acudían al hospital. Los datos se obtuvieron mediante la recopilación de información sobre el conocimiento de los derechos en salud y la percepción de la calidad de la atención. En la primera variable, el 56,0% tenía un nivel alto de conocimiento sobre derechos en salud, mientras que en la segunda variable, el 50,7% tenía un nivel medio de calidad de atención (15).

## **2.2 Bases teóricas**

### **Marco Teórico**

#### **Derecho a la Salud**

El derecho a la salud fue establecido por el artículo 4 de la Constitución Federal para que todas las personas en el país reciban las medidas y tratamientos preventivos, médicos y de rehabilitación necesarios para aliviar la enfermedad tras el diagnóstico. Es un derecho fundamental. Los servicios médicos para el diagnóstico de enfermedades crónicas son proporcionados por una variedad de organizaciones gubernamentales, privadas y comunitarias (16).

#### **Derechos y Deberes del paciente**

##### **Derechos del Paciente**

En la Ley N° 29414, Ley que establece los derechos de los usuarios de los servicios de salud. Según el artículo 15, los derechos de toda persona son lo siguiente:

##### **Acceso a los servicios de salud:**

Todo prestador de servicios de salud, independientemente de su naturaleza, debe ofrecer al paciente atención de emergencia en los campos médico, quirúrgico y psiquiátrico.

El paciente tiene la libertad de seleccionar el proveedor y el centro de atención médica, excepto en situaciones de emergencia.

El paciente tiene derecho a pedir una segunda opinión de un personal de salud distinto a lo que el establecimiento de salud brinda en cualquiera de las etapas de la atención.

El paciente tiene derecho a obtener medicinas y servicios de salud adecuados para la

prevención y reestablecer su salud.

### **Acceso a la información**

El paciente tiene derecho a ser informado adecuada y oportunamente sobre sus derechos en calidad de usuarios de salud, teniendo en cuenta su idioma e idioma.

El paciente tiene legalmente derecho a ser informado de la identidad del proveedor de atención de la salud responsable de su tratamiento.

El paciente tiene derecho a recibir información completa sobre los servicios de salud que puede solicitar y los requisitos necesarios previo a cualquier procedimiento terapéutico.

El paciente tiene derecho a tener acceso al conocimiento exacto y oportuno del reglamento y condiciones normativas del establecimiento de salud.

El paciente tiene derecho a rechazar el tratamiento o continuar con el mismo, además de recibir la explicación de las consecuencias de esa negativa.

El paciente tiene derecho a ser informado si su tratamiento es de naturaleza experimental.

El paciente tiene derecho a obtener detalles precisos y completos sobre los atributos de los servicios de atención médica, los gastos de los servicios médicos y los horarios de atención, etc.

### **Atención y recuperación de la salud**

Los pacientes tienen derecho a un trato respetuoso y no discriminatorio que defienda su dignidad y privacidad.

El paciente tiene derecho a recibir tratamiento con una eficacia comprobada científicamente y que los efectos adversos hayan sido advertidos previamente.

El paciente tiene derecho a su seguridad propia y a no ser perturbado o puesto en peligro por terceras personas distintas al personal que labora en el establecimiento de salud.

El paciente tiene derecho a poder autorizar la presencia de personas que no estén relacionadas directamente con tu tratamiento durante el mismo.

El paciente merece que se respete su proceso natural de muerte debido a su enfermedad.

El paciente tiene derecho a ser escuchado y a recibir respuesta cuando se encuentre en desacuerdo con la atención recibida.

El paciente tiene derecho a ser atendido por profesionales de la salud que se encuentren debidamente calificados y competentes para realizar los tratamientos que necesita para recuperar su salud.

### **Consentimiento informado**

El paciente tiene derecho a dar su consentimiento informado, libre y voluntario sin que nadie lo persuada u obligue para el procedimiento o tratamiento médico.

El paciente tiene derecho a recibir documentación escrita de su consentimiento para cualquier procedimiento o tratamiento experimental.

### **Deberes del Paciente**

Registrar y mantener actualizados sus datos personales como requisito indispensable para poder acceder a los servicios de salud.

Presentar su DNI para solicitar los servicios de salud, con la excepción de una situación de emergencia.

El paciente debe respetar y mostrar empatía hacia el personal de la salud.

El paciente tiene el deber de cumplir con responsabilidad su tratamiento, conservación y recuperación de su salud.

El paciente tiene el deber de utilizar de manera adecuada los servicios y la infraestructura del establecimiento de salud.

El paciente tiene el deber de solicitar la información respectiva sobre los procesos y la normativa del establecimiento de salud.

El paciente tiene el derecho de respetar las normas sanitarias de las diferentes áreas del establecimiento de salud para poder prevenir los posibles riesgos de la salud.

El paciente tiene el deber de participar en los actos de defensa de sus derechos acercándose a las instancias respectivas del establecimiento de salud (17).

### **Relación Médico Paciente**

La relación médico-paciente debe ser vista como un compromiso entre dos personas, como un acuerdo de voluntad que inicia un intercambio de beneficios y compensaciones. Los médicos-proveedores y pacientes-usuarios tienen derechos y obligaciones bilaterales y recíprocos. Las responsabilidades del médico incluyen preparar historias clínicas, ayudar a los pacientes, determinar diagnósticos, proporcionar planes de tratamiento, informar, derivar pacientes a otro especialista o llegar a un acuerdo sobre el caso, mantener la confidencialidad médica, preparar certificados médicos y resúmenes clínicos. Las obligaciones del paciente incluyen, entre otras, ser digno de confianza en las comunicaciones con el médico, adherirse al tratamiento y ser remunerado o retribuido (cuando así lo establezca la legislación vigente) (18).

En la relación médico-paciente, el médico debe darse cuenta de que el paciente no está físicamente enfermo sino en general. Por lo tanto, es crucial establecer una buena relación médico-paciente, que es el parámetro necesario para que los pacientes experimenten dignidad, esperanza y respeto mutuo mientras están en el hospital o en el consultorio. El respeto está orientado tanto al desarrollo de la práctica médica como a las simples interacciones humanas. Para desarrollar una adecuada relación médico-paciente que tenga en cuenta todos los ángulos y modalidades de esta relación, es necesario considerar los estándares éticos vigentes y vivir algunas de las virtudes que hacen de un médico un buen profesional (19).

Una relación sólida entre médico y paciente promueve una comunicación efectiva, enfatizando la importancia de una información clara, integral y accesible. Esta relación implica que los médicos desarrollen tratamientos que tengan impactos éticos, filosóficos, psicológicos y sociológicos en la práctica sanitaria (20). Los estándares legales de divulgación en una variedad de jurisdicciones requieren que los médicos informen a los pacientes sobre las posibles consecuencias del tratamiento, como condición para obtener el consentimiento del paciente. Tal deber de informar es especial en la medida en que la divulgación extensiva de riesgos y beneficios potenciales no suele ser una condición para obtener el consentimiento en transacciones no médicas (21).

El médico debe darse cuenta que su paciente no solo está enfermo físicamente, sino enfermo en su totalidad. Por lo tanto, una buena relación médico-paciente es de suma importancia como parámetro necesario para que los pacientes experimenten dignidad, esperanza y respeto mutuo durante su estadía hospitalaria o en su consultorio médico. El respeto está enfocado tanto al desarrollo de la práctica médica como a la sencilla interacción personal. Para establecer una

buena interacción médico-paciente, teniendo en cuenta todos los puntos y modos de esta interacción, se debe considerar la ética actual y contemplar las bondades que hacen del médico un buen profesional (22).

La relación médico-paciente siempre ocupa una posición central en las actividades médicas. Es una de las relaciones profesionales más complejas e importantes. Podemos pensar en él como la base que sustenta todas las prácticas médicas. Es por eso que ha sido objeto de investigación e intenso debate. Desde el primer encuentro entre un profesional y un paciente, de las Heras reconoce que se construye una "alianza médica" basada en la confianza mutua. En otras palabras, las dos partes decidieron crear una relación que impulsaría la atención médica de los pacientes a través de la cooperación mutua (23).

## **Calidad**

### **Definición de Calidad**

Es el grado de conformidad entre las expectativas que el usuario tiene en mente con la necesidad y el período de máximo beneficio. La Oficina de Evaluación de Tecnología define la calidad de la atención como la medida en que un procedimiento terapéutico maximiza la probabilidad de lograr los resultados deseados del paciente y minimiza la probabilidad de resultados no deseados, dado el nivel de experiencia médica. Dado que la calidad depende del punto de vista del usuario, la calidad supera las expectativas del usuario y cumple con los requisitos (24).

Donabedian afirma que evaluar la calidad de la atención implica considerar dos elementos críticos: la calidad de la atención técnica, que se refiere al uso del conocimiento y las habilidades clínicas para promover la salud del paciente, y la calidad de la atención interpersonal, que incluye



las relaciones entre los pacientes y los profesionales de la salud. La calidad de la atención se puede investigar tanto a nivel individual, las percepciones de las personas sobre la calidad que brindan como a nivel grupal, la satisfacción del paciente, las tasas de mortalidad hospitalaria, las tasas de infección y la percepción agregada de la atención brindada por grupos de personas en equipos, departamentos y organizaciones. Por lo tanto, el concepto de calidad de la atención puede diferir dependiendo de si se mide a nivel individual con autoevaluaciones informadas individualmente, o a nivel de grupo con medidas de calidad de la atención basadas en registros, como registros de pacientes, o con medidas basadas en encuestas, como encuestas de satisfacción del paciente (25). Actualmente no existe una herramienta de evaluación de la calidad reconocida internacionalmente y utilizada de manera consistente. Uno de los muchos sistemas es el índice de calificación de evaluación por pares (PAR) desarrollado por Richmond et al. para proporcionar una evaluación objetiva del éxito del tratamiento Calidad en Servicios de Salud (26).

La calidad como concepto en la atención de la salud es muy amplio y un poco inusual, suele ser dos: concreto y básico, quien lo utilizará, y por lo tanto será un buen concepto diferente para los líderes de la organización. Salud. En lugar de ser utilizado por profesionales y pacientes de los servicios de salud. La OMS en 1991 definió la calidad de la salud como altas habilidades profesionales, uso eficiente de los recursos con un riesgo mínimo para el paciente y satisfacción alta y una impresión positiva en la salud. El Ministerio de Salud de nuestro país, el Perú, define la calidad de la atención como un conglomerado de características técnicas, científicas, humanas y físicas necesarias para que los consumidores cumplan con sus expectativas de atención (27).

## **Calidad Asistencial**

Según la Organización Mundial de la Salud: La medicina moderna se basa en el conocimiento y en factores biológicos como la edad del paciente, el diagnóstico, la adherencia al tratamiento, etc., para que los pacientes puedan recibir un diagnóstico certero y un tratamiento eficaz, con el fin de lograr una mejor salud. y reducir la morbilidad de los pacientes. costo del equipo reduzca el riesgo y aumente la satisfacción del paciente. Avedis Donabedian explica que una buena atención médica se trata de hacer grandes avances en la atención médica con cosas buenas. Para la OTA, la calidad de la atención se refiere al nivel de atención que mejora los resultados de los pacientes y reduce el riesgo de resultados adversos (28).

## **Calidad de atención**

Se puede evidenciar por el nivel de procedimientos especializados que suman o restan al bienestar del paciente y por lo tanto se relacionan con los niveles de satisfacción e insatisfacción con los servicios prestados, ya que se sabe que los pacientes satisfechos adhieren con mayor frecuencia al tratamiento y se recomienda su continuación cuidadosa. saludable (29).

La OMS explica que la calidad de atención es una manera fácil de diagnosticar y tratar enfermedades, incluyendo las causas y el conocimiento del paciente o profesional de la salud y del personal médico, lo que se traduce en bajos costos y buena atención médica. Al considerar las compensaciones involucradas en todos los procesos de atención, Donabedian lo define como maximizar el beneficio de los usuarios de la atención médica (30).

Para evaluar la calidad en salud se necesita aplicar un proceso de actividades planificadas con el objetivo final de lograr una mejora continua a través de las evaluaciones en la estructura, el proceso y las medidas de resultado. Los médicos y especialistas en atención de la salud involucrados en temas de calidad se enfrentan a una cantidad enorme y casi siempre creciente de

literatura para leer e integrar. Sin embargo, la novedad y calidad de estos artículos (en términos de medicina basada en la evidencia) no ha sido evaluada y descrita sistemáticamente (31).

La calidad de la atención de la salud se define en la Orden del Ministerio de Salud #752 del 28 de septiembre de 2012 de la siguiente manera: “brindar asistencia médica y organizar los servicios de atención de la salud de acuerdo con las normas de atención de la salud. La evaluación de la calidad de la atención médica es el cumplimiento de la asistencia médica proporcionada con los estándares formales de atención médica” (32).

El Instituto de Medicina (IOM) define la QoC como “el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados y son consistentes con el conocimiento profesional actual” (Instituto de Medicina Comité sobre la Calidad de la Atención Médica en América 2001). La Comisión de Salud Global de Lancet definió un sistema de salud de alta calidad como “aquel que optimiza la atención de la salud en un contexto dado brindando de manera constante atención que mejora o mantiene los resultados de salud, siendo valorado y confiado por todas las personas, y respondiendo a las necesidades cambiantes de la población” (33).

### **2.3 Formulación de hipótesis**

**Hi:** Existe relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

**Ho:** No existe relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método de la investigación:**

El método que se usó es hipotético deductivo, ya que se descubrió un fenómeno dentro de un grupo de personas que son parte del estudio y conocer su distribución en la misma (34).

### **3.2. Enfoque de la investigación:**

El enfoque fue de tipo cuantitativo, este se usó para comprender frecuencias y promedios, también se utilizó para comprender las relaciones de causa y efecto y comprobar o confirmar teorías o hipótesis a través un análisis estadístico. Posterior a esto los resultados pueden ser expresados en tablas y gráficos (35).

### **3.3. Tipo de investigación:**

Es una investigación fundamental ya que comienza con un marco teórico y tiene como objetivo aumentar la comprensión científica actual (34).

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

Es un estudio observacional, descriptivo de corte transversal ya que se recopiló la información de un evento o fenómeno en un punto en el tiempo (35).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### Población

La población que se utilizó fueron los pacientes atendidos por los alumnos de segundas especialidades de la Escuela de Odontología de la Universidad Norbert Wiener durante el año 2023, considerando que la cantidad de pacientes que llegan al Centro Odontológico es de 420 pacientes nuevos en el ciclo regular, esta información fue brindada por el área de estadística de dicha institución de educación superior antes mencionada.

#### Muestra

Teniendo en cuenta la cantidad de pacientes que llegan al Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener y son atendidos por alumnos de segundas especialidades de la Escuela de Odontología durante el año 2023, a esta población se le 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 muestral

Z = Nivel de confianza al 95% es 1.96

E = Error de estimación se admitirá un margen de (e = 5%)

q = Probabilidad esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = Probabilidad en contra 1-p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

Se realizó el cálculo reemplazando con los valores de la fórmula, lo cual dio como resultado que la muestra sería de 200.89. Por lo tanto, según el resultado este resultado, para la investigación la muestra sería de 201 pacientes del Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener.

#### **Criterios de inclusión:**

- Pacientes que se atiendan en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener.
- Pacientes que hayan leído y firmado el consentimiento informado.

#### **Criterios de Exclusión**

- Pacientes que acuden a controles en el Centro Odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener.

#### **Muestreo**

Por simplicidad, se utilizó un muestreo aleatorio, en este tipo de muestreo la muestra se pone a disposición de los participantes del estudio de la forma más sencilla posible (36).

### 3.6. Variables y operacionalización

Variable	Dimensión	Indicador	Escala de medición	Escala Valorativa
<b>Nivel de conocimiento de Derechos del paciente</b>	Derecho al acceso de los servicios de salud.	Constituida por preguntas del 1 al 5 del cuestionario	Cualitativo Nominal	SI NO
	Derecho al acceso a la información	Constituida por preguntas del 6 al 10 del cuestionario		
	Derecho a la atención y recuperación	Constituida por preguntas del 11 al 15 del cuestionario		
	Derecho al consentimiento informado	Constituida por preguntas del 16 al 20 del cuestionario		
<b>Nivel de la calidad de atención</b>	Elementos tangibles	Constituida por preguntas del 1 al 4 del cuestionario	Cuantitativo Ordinal	Muy Bueno (89 a 110)
	Fiabilidad	Constituida por preguntas del 5 al 9		Bueno (67



		del cuestionario		a 88)
	Capacidad de respuesta	Constituida por preguntas del 10 al 13 del cuestionario		Regular (45 a 66) Malo (23 a
	Seguridad	Constituida por preguntas del 14 al 17 del cuestionario		44) Muy Malo (0 a 22)
	Empatía	Constituida por preguntas del 18 al 22 del cuestionario		

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

#### **3.7.1. Técnica**

En esta investigación se utilizó como técnica la encuesta y empleó dos instrumentos digitalizados para recopilar los datos que se necesitan. Estos instrumentos que se usaron fueron dos cuestionarios para medir las variables 1 y 2. Los instrumentos se tienen que llenar de manera anónima y se tiene que enviar vía digital. Los cuestionarios estuvieron constituidos por 20 y 22 preguntas respectivamente. Se utilizó un enfoque no probabilístico conveniente para la recopilación de datos, lo que permitió una fácil selección de pacientes que aceptaron ser incluidos en el estudio.

#### **3.7.2. Descripción de instrumentos**

Se presentó un consentimiento informado a todos los pacientes de las segundas especialidades antes de continuar llenando los cuestionarios digitales, fueron enviados a sus correos electrónicos, Messenger y WhatsApp, se les explicó de manera sencilla y clara de cómo va a colaborar con la investigación de manera voluntaria. También se informó los detalles del procedimiento que tienen que seguir, los objetivos de la investigación, que no existen riesgos al participar y toda la información que los participantes crean relevante. Esta investigación se realizó aplicando dos instrumentos, uno que se usó para medir el conocimiento de derechos del paciente y el otro para medir la calidad de atención. Ambos instrumentos fueron recopilados de estudios previos en los cuales ya fueron validados por tal motivo no fue necesario revalidarlo para esta investigación.

El primer instrumento trata sobre Conocimiento de Derechos del paciente (Anexo 2), el cual está comprendido de cuatro dimensiones: Acceso a la información, Atención y recuperación y Consentimiento informado. El segundo instrumento se trata de una encuesta que fue medida con la escala de SERVQUAL (Anexo 2), comparando la satisfacción con las expectativas del servicio, que consta de 22 preguntas divididas en cinco categorías, estas dimensiones se puntuaron en una escala tipo Likert que va del 1 al 5, que va de muy mala a muy buena. Los instrumentos fueron evaluados mediante una escala de Likert.

### **3.7.3. Validación**

Los cuestionarios fueron evaluados mediante juicio de expertos.

### **3.7.4. Confiabilidad**

Se determinó mediante la prueba piloto.

## **3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos**

Los resultados se obtuvieron por medio de los instrumentos que fueron completados por los pacientes de las segundas especialidades en odontología de la Universidad Privada Norbert Wiener, las cuales se presentaron en tablas y gráficos estadísticos procesados con el programa estadístico del SPSS versión 25.

### **3.9. Aspectos éticos**

Esta investigación se sometió al Comité Institucional de Ética de Investigación (CIEI) de la Universidad Privada Norbert Wiener. Se usaron dos cuestionarios que fueron llenados por los pacientes de las segundas especialidades en odontología, para conseguir la información requerida, la cual se realizó con confidencialidad y compromiso, de tal manera que los datos recaudados de cada estudiante se mantendrán en el anonimato, salvaguardando toda información de los mismos. Se precisa que cada dato obtenido solo será utilizado con fines de investigación. Se empleó el CONSENTIMIENTO INFORMADO, para la aprobación de dicho estudio.

Se usó el programa anti plagio TURNITIN, para similitud de documentos, con el fin de respetar la autoría y el esfuerzo del autor, contribuyendo a la transparencia y rendimiento académico del alumno. Todo esto bajo la ley de protección de datos.

## CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

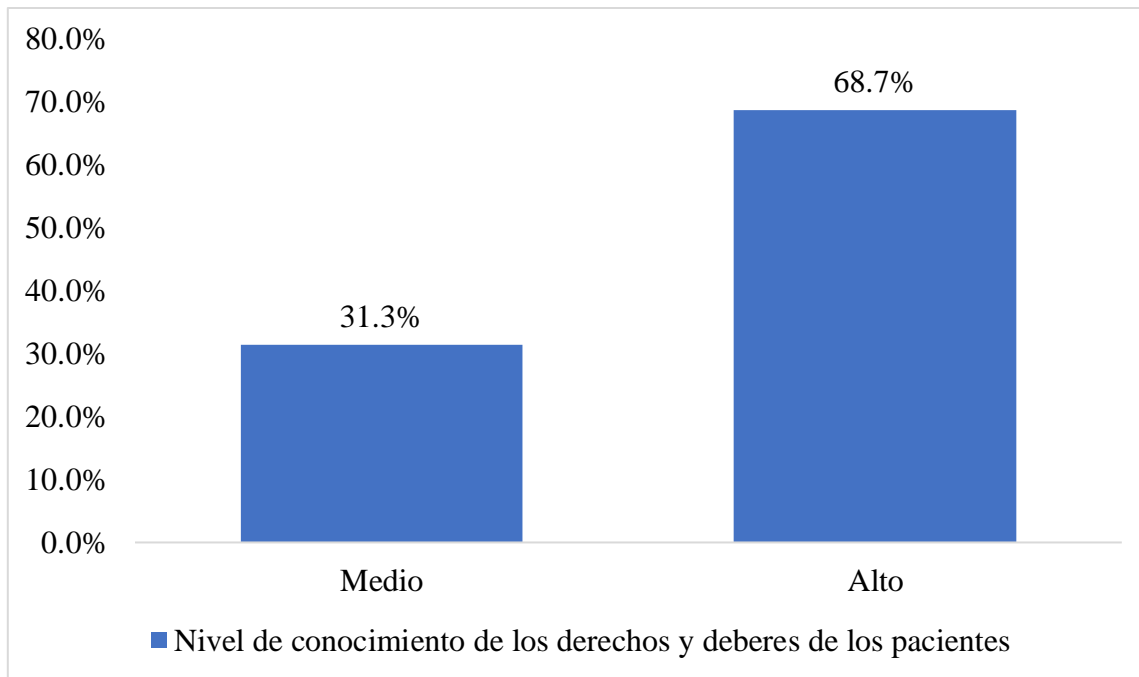
#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

**Tabla 1.** Conocimiento de los derechos y deberes de los pacientes de las segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

<b>Niveles</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Medio</b>	63	31.3%
<b>Alto</b>	138	68.7%
<b>Total</b>	201	100%

**Fuente:** Base de datos de la investigación.

**Gráfico 1.** Conocimiento de los derechos y deberes de los pacientes de las segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.



**Fuente:** Base de datos de la investigación

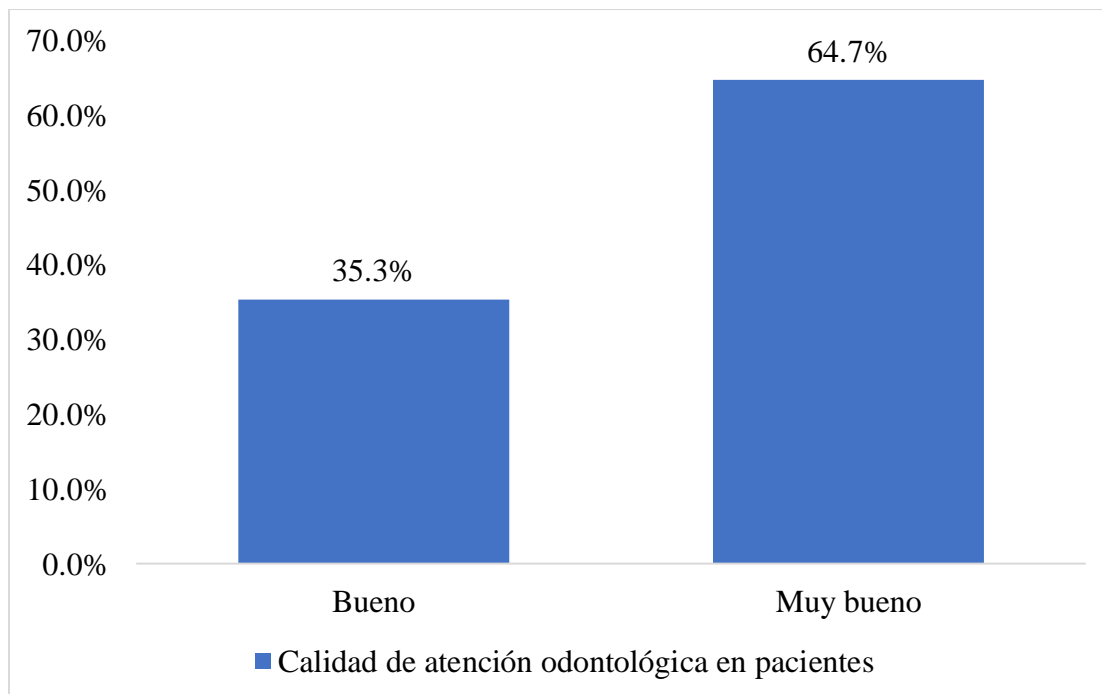
**Interpretación:** De los 201 pacientes de las segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener y el 68,7% (138 participantes) tiene un nivel alto de conocimiento sobre los derechos y deberes de los pacientes, mientras que el 31,3% (63 participantes) tiene un nivel de conocimiento medio.

**Tabla 2.** Calidad de atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

Niveles	n	%
Bueno	71	35.3%
Muy bueno	130	64.7%
<b>Total</b>	<b>201</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Base de datos de la investigación

**Gráfico 2.** Calidad de atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.



**Interpretación:** De los 201 pacientes de las segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener y para la variable Calidad de atención odontológica en pacientes se encontró que el 64.7% (130) presentan un nivel muy bueno y el 35.3% (71) presentan un nivel bueno.

#### **4.1.2. Prueba de hipótesis**

**Hi:** Existe relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

**Ho:** No existe relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023



Relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

		Conocimiento de		
			Derechos del	Calidad de
			paciente	atención
Rho de	Conocimiento de	Coeficiente de	1.000	.576**
	Derechos del	correlación		
Spearman	paciente	Sig. (bilateral)		0.000
		N	201	201
	Calidad de	Coeficiente de	.576**	1.000
	atención	correlación		
		Sig. (bilateral)	0.000	
		N	201	201

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

**Fuente:** Base de datos de la investigación.

**Interpretación:** En el análisis de la relación entre el conocimiento de Derechos del paciente y la calidad de atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023, de acuerdo a los resultados se encuentra una relación significativa, moderada y directa se indica mediante una correlación de Spearman de 0,576 (Sig=0.00<0.05) entre estas variables.

### 4.1.3. Discusión de resultados

La presente investigación titulada relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la universidad Privada Norbert Wiener 2023.

Existe relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023, coincidiendo con el trabajo del autor **Fabian A, et al. (2022)**, en su resultado obtuvo que el 93,30% de los 150 encuestados percibieron alta calidad y el 96,70% (145) de los pacientes entrevistados se mostraron satisfechos.

El nivel de conocimiento sobre derechos y deberes de los pacientes de las segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023, se encontró que es alto, tiene similitud con la investigación **Salazar R, (2019)**, concluyendo de acuerdo a los resultados obtenido en la investigación se encontró un 56,0% de alto nivel de conocimiento sobre derechos en salud.

El nivel de calidad de atención odontológica en pacientes de las segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023, es muy bueno, contrastando con el estudio de **Salazar R, (2019)** calidad de la atención, tuvo un nivel medio en 50.7%

## **CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Conclusiones**

Existe relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

El grado de concienciación sobre los derechos y responsabilidades de los pacientes en las segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener para 2023, se encontró que es alto.

El nivel de calidad de atención odontológica en pacientes de las segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023, es muy bueno.

## **5.2 Recomendaciones**

El director de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener deberá formar alianzas estratégicas para brindar a los pacientes charlas sobre derechos y responsabilidades, promoviendo una atención de calidad.

Utilice herramientas para informar a los pacientes sobre sus derechos en las clínicas ambulatorias a través de carteles, anuncios internos, boletines y folletos.

Tenga una conversación con su personal sobre cómo brindar atención de calidad y tratar a nuestros pacientes con dignidad, enfatizando el uso de la empatía como enfoque de comunicación entre el personal y los pacientes.

## REFERENCIAS

1. Yépez M, Ricaurte M, Jurado D. Calidad percibida de la atención en salud en una red pública del municipio de Pasto, Colombia. Univ Salud. [Internet]. 2018; 20(2): 97-110. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/reus/v20n2/0124-7107-reus-20-02-00097.pdf>
2. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del ministerio de salud del Perú: Atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Perú Med Exp Salud Pública. [Internet]. 2019; 36 (2): 304-11. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n2/304-311/es>
3. Tello E, Barbazza, E, Waddell K. Review of 128 quality of care mechanisms: A framework and mapping for health system stewards. Health policy. [Internet]. 2020; 124(1): 12–24. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6946442/>
4. Uslu, A., & Stausberg, J. (2021). Value of the Electronic Medical Record for Hospital Care: Update From the Literature. Journal of medical Internet research, 23(12), e26323. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34941544/>
5. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020; 20 (3): 397-403. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
6. Suarez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. [Internet]. 2019; 38(2): 153-169. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
7. Brítez S, Bañuelos F, Jara C. Conocimiento de sobre deberes y obligaciones que rigen la

- práctica odontológica en el Paraguay. Mem. Inst. Investig. Cienc. Salud. [Internet]. 2022; 20(1):06-13. Disponible en: <http://scielo.iics.una.py/pdf/iics/v20n1/1812-9528-iics-20-01-6.pdf>
8. Bestard L, Barrero L, Suarez B. El consentimiento informado en la actividad médica de enfrentamiento a la COVID-19. Rev Cub Med Mil [Internet]. 2021 [citado en 2023]; 50 (3): e979. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0138-65572021000300025&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0138-65572021000300025&lng=es)
  9. Zhuravel A, Avdeeva K, Sokolenko O. EVIDENCE-BASED MEDICINE AS PATIENT'S PROTECTION MEASURE IN JUDICIAL PRACTICE. Wiadomosci lekarskie. [Internet]. 2020; 73(12 cz 2): 2795–2803. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33611284/>
  10. Horodovenko, V, Pashkov M, Udovyka G. Protection of patients' rights in the european court of human rights. Wiadomosci lekarskie. [Internet]; 2018; 71(6), 1200–1206. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30267500/>
  11. Fabian A, Podestá L, Ruiz R. Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horiz Med. [Internet]. 2022; 22(1): e1589. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v22n1/1727-558X-hm-22-01-e1589.pdf>
  12. Saliba C, Peña M, Adas T, Ispier A. Percepción de los inmigrantes: consentimiento informado y acceso a servicios de salud. Rev. bioét.. [Internet]. 2021; 29(3): 600-5. Disponible en: <https://www.scielo.br/j/bioet/a/Xz8sRYNCsfmHr8spqKLGtJH/?format=pdf&lang=es>
  13. Parodi D, Medin A. 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>

14. 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): 145-152. 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).
15. Salazar R. Nivel de conocimiento sobre derechos en salud y su relación con el cumplimiento en la atención desde la perspectiva de los padres de pacientes hospitalizados en el servicio de cirugía general del Instituto Nacional de Salud del Niño – Breña 2017. [Tesis pregrado]. Repositorio de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. 2019.
16. Vela J. Calidad de Atención de los Usuarios Externos del Puesto de Salud de Huayana Apurímac 2017. [Tesis pregrado] Repositorio académico de la Universidad de San Martín de Porres. Lima. 2021.
17. Ley que establece los derechos de las personas usuarias de los servicios de salud. Lima, Perú: EL PERUANO; 2009.
18. Guerrero DJ, Escobar O, Guerreo DI, Herrera J. La relación médico-paciente en la actualidad. Una revisión. [Internet]. 2022 [Citado en 2023]; pp 1038 – 1056.
19. Reyna M. Derechos y obligaciones de los usuarios del servicio de salud. *Med Int Méx.* [Internet]. 2018 [Citado en 2023]; 34 (5): 780-791. Disponible en: <https://www.scielo.org.mx/pdf/mim/v34n5/0186-4866-mim-34-05-780.pdf>
20. Ordóñez N, Monroy Z. La relación médico paciente vista desde la experiencia de los familiares de enfermos de cáncer en etapa terminal. *Apuntes De Bioética.* [Internet]. 2021 [Citado en 2023]; 4(2): 107-123. <https://doi.org/10.35383/apuntes.v4i2.657>
21. MacDougall D. R. Must Consent Be Informed? Patient rights, state authority, and the moral

- basis of the physician's duties of disclosure. Kennedy Institute of Ethics Journal. [Internet]. 2021 [Citado en 2023]; 31(3): 247–270. Available: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34565744/>
22. Guerrero D, Escobar O. La relación médico-paciente en la actualidad. Una revisión. Pol. Con. [Internet]. 2022 [Citado en 2023]; 7 (4): 1038-1056. DOI: 10.23857/pc.v7i4.3873.
23. López M. La importancia de la comunicación médico-paciente: un estudio en Argentina. pers.bioét. [Internet]. 2022 [citado en 2023]; 26(2): e2625. Available from: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-31222022000200003&lng=en](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-31222022000200003&lng=en).
24. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano Cobos Héctor Gonzalo, Armijo Ibarra Arianna Mishell, Anchundia Guerrero Rebeca Esther. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd [Internet]. 2019.; 38(2): 153-169. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153&lng=es)
25. Karatuna, I., Owen, M., Westerlund, H., & Berthelsen, H. The Role of Staff-Assessed Care Quality in the Relationship between Job Demands and Stress in Human Service Work: The Example of Dentistry. International journal of environmental research and public health. [Internet]. 2022 [Citado en 2023]; 19(19): 12795. Available: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/36232093/>
26. Graf, I., Bock, N. C., Bartzela, T., Röper, V., Schumann, U., Reck, K., Christ, H., Höfer, K., Fritz, U., Wiechmann, D., Jost-Brinkmann, P. G., Wolf, M., Ruf, S., & Braumann, B. Quality of orthodontic care-A multicenter cohort study in Germany : Part 1: Evaluation of effectiveness of orthodontic treatments and predictive factors. Kieferorthopädische Behandlungsqualität –



- Eine nationale, multizentrische Querschnittsstudie: Teil 1: Evaluierung der Effektivität kieferorthopädischer Behandlungen und prädiktive Faktoren. *Journal of orofacial orthopedics* = Fortschritte der Kieferorthopädie: Organ/official journal Deutsche Gesellschaft für Kieferorthopädie. [Internet]. 2022 [Citado en 2023]; 83(5): 291–306. Available: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34142175/>
27. Ríos E. Factores Relacionados a la Percepción de la Calidad de Atención en Paciente Hospitalizados en el Servicio de Medicina del Hospital II Goyeneche 2020. [Tesis]. Repositorio de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Facultad de Medicina. Arequipa. 2020.
28. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia*. [Internet]. 2019 [Citado en 2023]; 30(2):179-183. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
29. Bustamante C, Cabrera G. Satisfacción de los pacientes que reciben servicio odontológico mediante SERQUAL. *Revista Odontológica Basadrina*. [Internet]. 2022 [Citado en 2023]; 6 (2): 17 – 24. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rob/article/view/1573/1808>
30. Organización Mundial de la Salud. Calidad de Atención [Internet]. OMS, cop. 2020. Disponible en: [https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab\\_3](https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_3)
31. Mendlovic, J., Mimouni, F. B., Arad, I., & Heiman, E. Trends in Health Quality-Related Publications Over the Past Three Decades: Systematic Review. *Interactive journal of medical research*. [Internet]. 2022 [Citado en 2023]; 11(2): e31055. Available: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9579930/>
32. Anufriyeva, V., Pavlova, M., Stepurko, T., & Groot, W. The perception of health care quality

- by primary health care managers in Ukraine. BMC health services research. [Internet]. 2022 [Citado en 2023]; 22(1): 895. Available: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9271244/>
33. Kc, A., Singh, D. R., Upadhyaya, M. K., Budhathoki, S. S., Gurung, A., & Målqvist, M. Quality of Care for Maternal and Newborn Health in Health Facilities in Nepal. Maternal and child health Journal. [Internet]. 2022 [Citado en 2023]; 24(1): 31–38. Available: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7048864/>
34. Hernández R Concepción o elección del diseño de investigación: Fernández C Baptista P Hernández R. 6ta ed. México, DF. Metodología de la Investigación. Mc Graw-Hill; 2014.pp.
35. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México. McGraw. Hill. 2018.
36. Otzen T, Manterola C. Técnicas de muestreo sobre una población a estudio. Int. J. Morphol. [Internet]. 2017 [Citado en 2023]; 35 (1): 227-232. Disponible en: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>.

## ANEXOS

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título de la Investigación:** “Relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la universidad Norbert Wiener 2023”

<b>Formulación del Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Diseño Metodológico</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Existe relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la universidad Norbert Wiener 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de conocimiento de los derechos y deberes de los pacientes de las segundas especialidades de la Universidad</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p>Determinar el nivel de conocimiento de los derechos y deberes de los pacientes de las segundas especialidades de la Universidad Privada</p>	<p><b>Hi:</b> Existe relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.</p> <p><b>Ho:</b> No existe relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la</p>	<p><b>Variable 1:</b> <b>Nivel de conocimiento de Derechos del paciente.</b></p> <p><b>Variable 2:</b> <b>Nivel de la calidad de atención</b></p>	<p><b>Método de la investigación:</b></p> <p>El método que se usará es hipotético deductivo, ya que se descubrirá un fenómeno dentro de un grupo de personas que son parte del estudio y conocer su distribución en la misma.</p> <p><b>Enfoque de la investigación:</b></p> <p>El enfoque fue de tipo cuantitativo, este se usa para comprender frecuencias y promedios, también se utiliza para comprender las relaciones de causa y efecto y comprobar o confirmar teorías o hipótesis a través un análisis estadístico. Posterior a esto los resultados pueden ser expresados en</p>

<p>Privada Norbert Wiener 2023?</p> <p>¿Cuál es el nivel de calidad de atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023?</p>	<p>Norbert Wiener2023.</p> <p>Determinar el nivel de calidad de atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.</p>	<p>Universidad Privada Norbert Wiener 2023.</p>		<p>tablas y gráficos.</p> <p><b>Tipo de investigación:</b></p> <p>Es una investigación básica porque parte desde un marco teórico y se busca aumentar los conocimientos científicos ya existentes.</p> <p><b>Diseño de la investigación:</b></p> <p>Es un estudio observacional, descriptivo de corte transversal ya que se recopiló la información de un evento o fenómeno en un punto en el tiempo.</p>
---	--	---	--	---

## Anexo 2: Instrumentos

### Instrumento 1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>I</b>	<b>DERECHO AL ACCESO DE LOS SERVICIOS DE SALUD</b>		
1	¿Conoce Ud. sobre sus derechos como usuario de los servicios de salud?		
2	Sabe Ud. que tiene derecho a elegir libremente al médico tratante con que cuenta el establecimiento de salud para su atención, excepto en caso de emergencias.		
3	¿Está enterado Ud. que su atención es inmediata en caso de emergencia?		
4	¿Está informado Ud. que tiene derecho a una segunda opinión médica?		
5	¿Sabía Ud. que tiene derecho al acceso a servicios, medicamentos y productos sanitarios adecuados y necesarios?		
<b>II</b>	<b>DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN</b>		
6	¿El establecimiento de salud brinda información adecuada y oportuna de sus derechos en calidad de paciente?		
7	¿Conoce Ud. el nombre del médico responsable de su atención, así como de los profesionales a cargo de sus procedimientos a realizarle?		
8	¿Sabe Ud. que tiene derecho a ejercer su reclamo en caso este disconforme con la atención recibida?		
9	¿Recibió Ud. por parte de su médico tratante en términos comprensibles información completa y oportuna sobre su enfermedad y sobre las alternativas de tratamiento?		
10	¿Sabía Ud. que tiene derecho a conocer las normas, reglamentos de la institución donde es atendido?		
<b>III</b>	<b>DERECHO A LA ATENCIÓN Y RECUPERACIÓN</b>		
11	¿Sabía Ud. que tiene derecho a ser escuchado y a recibir respuesta cuando se encuentre disconforme con la atención recibida?		
12	¿Sabía Ud. que el personal de salud debe brindar una atención con respeto, dignidad y sin discriminación?		
13	¿Conocía Ud. que no se puede perturbar o exponer a peligro a un paciente?		

14	¿Sabía Ud. que puede solicitar la autorización de la presencia de un tercero en el examen médico que se le pueda realizar?		
15	¿Sabía Ud. que se debe respetar el proceso natural de la muerte del enfermo terminal?		
<b>IV</b>	<b>DERECHO AL CONSENTIMIENTO INFORMADO</b>		
16	¿Está informado que ante pruebas riesgosas, intervenciones quirúrgicas o procedimientos que puedan dañar su integridad debe realizarse con el consentimiento informado por escrito firmado por el paciente?		
17	¿Está informado que tiene que dar su consentimiento informado por escrito cuando se trate de exploración, tratamiento o exhibición de imágenes con fines docentes?		
18	¿Está enterado Ud. que antes de ser incluido en un estadio de investigación científica debe emitir su consentimiento informado por escrito?		
19	¿Está informado Ud. que puede negarse o continuar con el tratamiento, salvo cuando se ponga en riesgo su vida?		
20	¿Está informado Ud. que antes de ser objeto de experimento para la aplicación de medicinas debe emitir su consentimiento informado por escrito?		

## Instrumento 2

N°	PREGUNTAS	Muy Malo	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	El personal del Centro Odontológico cuenta con instrumental necesario para realizar la atención.					
2	El Centro Odontológico cuenta con instalaciones físicas, como consultorios cómodos y agradables,					
3	La información sobre su salud bucal entregada por el equipo del centro odontológico es clara y sin tecnicismos.					
4	El Centro Odontológico tiene herramientas, manuales o audiovisuales modernas de apoyo para explicar sus tratamientos dentales.					
5	El Centro Odontológico cumple con terminar un tratamiento dental en la fecha estipulada.					
6	El equipo del Centro Odontológico le informa detalladamente de todo tratamiento dental que se le realizará.					
7	El Centro Odontológico habitualmente realiza muy bien sus tratamientos dentales.					
8	Cuando a Ud. le falta algún documento para ser atendido, el equipo del Centro Odontológico muestra interés para solucionar su problema.					
9	Todo el equipo del Centro Odontológico le entrega una atención oportuna y eficiente.					
10	El sistema de atención del Centro Odontológico está hecho para entregarle un buen servicio.					
11	En el Centro Odontológico cumplen oportunamente con sus demandas de atención.					
12	El Centro Odontológico le entrega información, diagnósticos y resuelve sus dudas de tratamientos odontológicos en sus siguientes citas.					

<b>13</b>	Las citas que le programan para sus tratamientos odontológicos según Ud. son suficientes.					
<b>14</b>	El equipo del Centro Odontológico está siempre dispuesto a ayudarlo.					
<b>15</b>	El equipo del Centro Odontológico está siempre dispuesto a ayudar a todos sus pacientes.					
<b>16</b>	El equipo de trabajo del Centro Odontológico le transmite a Ud. confianza.					
<b>17</b>	Ud. se siente seguro en el momento de ser atendido en algún consultorio del Centro Odontológico.					
<b>18</b>	El equipo del Centro Odontológico es amable con Ud.					
<b>19</b>	El equipo de trabajo del Centro Odontológico muestra conocimientos y destrezas para entregarle una buena atención.					
<b>20</b>	El equipo del Centro Odontológico tiene la misma calidad de atención todo el tiempo.					
<b>21</b>	El equipo del Centro Odontológico tiene una estrecha relación con sus pacientes.					
<b>22</b>	Ud. puede expresar su conformidad o disconformidad en relación a la atención recibida en el Centro Odontológico.					



### Anexo 3: Validez del instrumento

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

##### I. DATOS GENERALES

**1.1 Apellidos y Nombres del Experto:** Mg. Esp. CD. Ruíz Panduro Claudia C.

**1.2 Cargo e Institución donde labora:** DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD N. WIENER

**1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:** "Cuestionario, para determinar el nivel de conocimiento de derechos y deberes de pacientes y la calidad de atención odontológica a pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

**1.4 Autor(es) del Instrumento:** Arnold Efrain Llanos Becerra

**1.5 Título de la Investigación:** "Relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023"

##### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología					X
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognoscitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.				X	
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					3	7
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

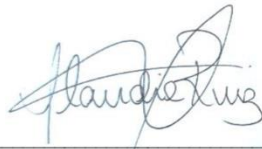
$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 0) + (4 \times 3) + (5 \times 7)}{50} = 0.94$$

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**EL INSTRUMENTO RESPONDE AL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Claudia C. Ruíz Panduro', is positioned above a horizontal line.

**Mg. Esp. CD. Ruíz Panduro Claudia C.**

**Lima, 25 de setiembre del 2023.**

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

**1.1 Apellidos y Nombres del Experto:** Dra. Esp. CD. Llerena Meza Verónica J.

**1.2 Cargo e Institución donde labora:** DOCENTE DE LA UNIVERSIDAD N. WIENER

**1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:** "Cuestionario, para determinar el nivel de conocimiento de derechos y deberes de pacientes y la calidad de atención odontológica a pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

**1.4 Autor(es) del Instrumento:** Arnold Efraín Llanos Becerra

**1.5 Título de la Investigación:** "Relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023"

### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					X
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					X
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognoscitivas.				X	
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio					X
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.				X	
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					5	5
		A	B	C	D	E

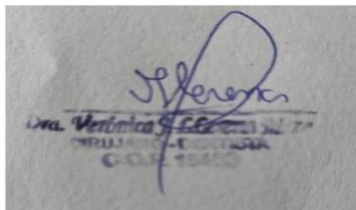
$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 0) + (4 \times 5) + (5 \times 5)}{50} = 0.90$$

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**EL INSTRUMENTO RESPONDE AL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

A photograph of a handwritten signature in blue ink on a light-colored paper. The signature is stylized and appears to read 'V. Llerena'. Below the signature, there is a faint, partially legible stamp or text that includes 'Dra. Verónica J. Llerena Meza' and 'C.O.P. 19950'.

**Dra. Esp. CD. Llerena Meza Verónica J.**

**Lima, 28 de setiembre del 2023.**

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

**1.1 Apellidos y Nombres del Experto:** Mg. CD. Puza Ramirez Annyelo Fred

**1.2 Cargo e Institución donde labora:** DOCENTE DE LA UNIIVERSIDAD N. WIENER

**1.3 Nombre del Instrumento motivo de evaluación:** "Cuestionario, para determinar el nivel de conocimiento de derechos y deberes de pacientes y la calidad de atención odontológica a pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.

**1.4 Autor(es) del Instrumento:** Arnold Efrain Llanos Becerra

**1.5 Título de la Investigación:** "Relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023"

### II. ASPECTO DE LA VALIDACIÓN

	CRITERIOS	Deficiente 1	Baja 2	Regular 3	Buena 4	Muy buena 5
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y tecnología				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad en sus ítems.					X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del desarrollo de capacidades cognoscitivas.					X
7. CONSISTENCIA	Alineado a los objetivos de la investigación y metodología.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones.				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del estudio				X	
10. PERTINENCIA	El instrumento es adecuado al tipo de Investigación.				X	
<b>CONTEO TOTAL DE MARCAS</b> (realice el conteo en cada una de las categorías de la escala)					<b>7</b>	<b>3</b>
		<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>D</b>	<b>E</b>

$$\text{Coeficiente de Validez} = \frac{(1 \times 0) + (2 \times 0) + (3 \times 0) + (4 \times 7) + (5 \times 3)}{50} = 0.86$$

**III. CALIFICACIÓN GLOBAL** (Ubique el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y marque con un aspa en el círculo asociado)

Categoría	Intervalo
Desaprobado <input type="radio"/>	[0,00 – 0,60]
Observado <input type="radio"/>	<0,60 – 0,70]
Aprobado <input checked="" type="radio"/>	<0,70 – 1,00]

**IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD:**

**EL INSTRUMENTO RESPONDE AL PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**



---

**Mg CD. Puza Ramírez, Annyelo Fred**

**Lima, 30 de setiembre del 2023.**

#### Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		N	%
Casos	Válido	259	99,6
	Excluido <sup>a</sup>	1	,4
	Total	260	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,876	,913	42

Realizando la prueba de Alfa de Cronbach para medir la confiabilidad o fiabilidad del instrumento se obtuvo como resultado 0.876, lo cual nos indica que el instrumento es confiable.

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



### COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

#### CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 05 de noviembre de 2023

Investigador(a)  
**Arnold Efrain Llanos Becerra**  
**Exp. N°: 1029-2023**

---

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023” Versión 01 con fecha 01/10/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado **Versión 01 con fecha 01/10/2023.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Arnold Efrain Llanos Becerra y a los investigadores colaboradores (no aplica)

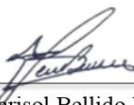
La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,

  
Yenny Marisol Bellido Fuente  
Presidenta del CIEI- UPNW



Av. Arequipa 440 – Santa Beatriz  
Universidad Privada Norbert Wiener  
Teléfono: 706-5555 anexo 3290 Cel. 981-000-698  
Correo: [comite.etica@uwieneredu.pe](mailto:comite.etica@uwieneredu.pe)



## Anexo 6: Formato de consentimiento informado

### Formulario de consentimiento informado (FCI) en un estudio de investigación del CIEI-VRI

**Título de proyecto de investigación** : “Relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023”

**Investigadores** : Arnold Efrain Llanos Becerra

**Institución(es)** : Universidad Privada Norbert Wiener (UPNW)

---

Estamos invitando a usted a participar en un estudio de investigación titulado: “Relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023”. de fecha 01/10/2023 y versión.01. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener(UPNW).

#### I. INFORMACIÓN

**Propósito del estudio:** El propósito de este estudio es determinar la relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023. Su ejecución ayudará a incrementar la evidencia científica sobre dicho estudio.

**Duración del estudio (meses):** 06 meses

**N° esperado de participantes:** 201

**Criterios de Inclusión y exclusión:**

**Criterios de inclusión:**

- Pacientes nuevos que se atiendan en el centro odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener.
- Pacientes que hayan leído y firmado el consentimiento informado.

**Criterios de Exclusión**

- Pacientes que acuden a controles en el centro odontológico de la Universidad Privada Norbert Wiener.

*(No deben reclutarse voluntarios entre grupos “vulnerables”: presos, soldados, aborígenes, marginados, estudiantes o empleados con relaciones académicas o económicas con el investigador, etc. Salvo que la investigación redunde en un beneficio concreto y tangible para dicha población y el diseño así lo requiera).*

**Procedimientos del estudio:** Si Usted decide participar en este estudio se le realizará los siguientes procesos:

- Se presentará un consentimiento informado de manera digital, enviados a sus correos electrónicos, Messenger y WhatsApp, se le explicará de manera sencilla y clara de cómo va a colaborar con la investigación de forma voluntaria. También se le informará los detalles del procedimiento que tendrá a seguir, los objetivos de la investigación, que no existe riesgo al participar, será de manera anónima y que puede revocar su participación en cualquier momento.
- firmado el consentimiento informado y autorizando su participación voluntaria, se procederá al llenado de dos cuestionarios que están constituidos por 20 y 22 preguntas respectivamente, de manera digital, vía correo electrónico, Messenger y WhatsApp, con el fin de medir el conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de atención odontológica en pacientes de segunda especialidad de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023.
- Los resultados obtenidos, se presentarán en tablas y gráficos estadísticos en el presente estudio.

La *entrevista/encuesta* puede demorar unos 10 minutos y si en caso requiera más tiempo se le hará conocer previamente.

Los resultados se le entregarán a usted en forma individual y se almacenarán respetando la confidencialidad y su anonimato.

**Riesgos:** *(Detallar los riesgos de la participación del sujeto de estudio)*

Su participación en el estudio *no* presenta ningún riesgo e inconveniente.

**Beneficios:** *(Detallar los riesgos la participación del sujeto de estudio)*

Contribuir con la investigación para incrementar la evidencia científica sobre el nivel de conocimiento sobre derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener.

**Costos e incentivos:** Usted *no* pagará ningún costo monetario por su participación en la presente investigación. Así mismo, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:** Nosotros guardaremos la información recolectada con códigos para resguardar su identidad. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita su identificación. Los archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al equipo de estudio.

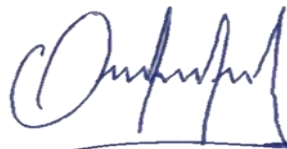
**Derechos del paciente:** La participación en el presente estudio es voluntaria. Si usted lo decide puede negarse a participar en el estudio o retirarse de éste en cualquier momento, sin que esto ocasione ninguna penalización o pérdida de los beneficios y derechos que tiene como individuo, como así tampoco modificaciones o restricciones al derecho a la atención médica.

**Preguntas/Contacto:** Puede comunicarse con el Investigador Principal (*Arnold Efrain Llanos Becerra, Nº Cel 946853548 y correo electrónico: [efrainllanos04@gmail.com](mailto:efrainllanos04@gmail.com)*).

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, **Email:** [comité.etica@uwiener.edu.pe](mailto:comité.etica@uwiener.edu.pe)

## II. DECLARACIÓN DEL CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado(FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.



Nombre **participante**:

DNI:

Fecha: ( / / )

Nombre **investigador**:

Arnold Efrain Llanos Becerra

DNI: 71491657

Fecha: ( / / )

Nombre testigo o representante legal:

DNI:

Fecha: ( / / )

**Nota:** La firma del testigo o representante legal es obligatoria solo cuando el participante tiene alguna discapacidad que le impida firmar o imprimir su huella, o en el caso de no saber leer y escribir.

## Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



Universidad  
Norbert Wiener

Lima, 13 de noviembre de 2023

**Carta N°0121-11-2023- EAP-ODON-UPNW**

*Lic. Priscila Campbell Calero  
Administradora  
Centro Odontológico Wiener  
Lima*

Presente. -

De mi consideración,

Recibe un cordial saludo. La presente es para autorizar el ingreso al Centro Odontológico al Bachiller, Arnold Efraim Llanos Becerra, con N° de DNI 71491657 y código de estudiante a2018100708, con la finalidad de realizar su recolección de datos para desarrollar su trabajo de investigación titulado: "RELACIÓN ENTRE EL NIVEL DE CONOCIMIENTO DE DERECHOS Y DEBERES DEL PACIENTE Y LA CALIDAD DE LA ATENCIÓN ODONTOLÓGICA EN PACIENTES DE SEGUNDAS ESPECIALIDADES DE LA UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER 2023", por lo que le agradeceré su gentil atención al presente.


Sin otro en particular, me despido.

Atentamente,



Dra. Brenda Roxana Vergara Pinto  
Directora EAP Odontología  
Universidad Norbert Wiener / Universidad Privada Norbert Wiener S.A

## Anexo 8: Informe del asesor de túrnitin

 Universidad Norbert Wiener	<b>INFORME DEL ASESOR</b>		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-014	VERSIÓN: 02 REVISIÓN: 02	FECHA: 13/05/2020

Lima, 15 de febrero de 2024

Dra. Esp. Brenda Vergara Pinto

(Grado académico) (Nombres y apellidos del Director(a) de la EAP o EPG)

Director(a) de la EAP de Odontología  
Universidad Privada Norbert Wiener

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato expresarle un cordial saludo y como Asesor de la Tesis titulada: **“Relación entre el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la Universidad Privada Norbert Wiener 2023”**., desarrollada por el bachiller. Arnold Efrain Llanos Becerra con DNI N° 71491657 Y oid:14912:332002814; para la obtención del Título Profesional de Cirujano Dentista; ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Evualar el nivel de conocimiento de derechos y deberes del paciente y la calidad de la atención odontológica en pacientes de segundas especialidades de la UPNW 2023
- Efectuar con el rigor científico, para la elaboración de la investigación.
- Trabajar conjuntamente con el Bachiller, para el logro de la tesis.
- Cumplir con la ética solicitada. para elaborar el trabajo de investigación.

Así mismo, informo y doy conformidad de que se ha cumplido con los requisitos académicos solicitados por la Universidad Privada Norbert Wiener, en torno a las políticas de originalidad y conductas antiplagio, entre ellos el Procedimiento para el uso de software antiplagio, cumpliendo con los porcentajes de originalidad establecido.

Atentamente,



Firma del Asesor

Mg. CD. TORRES PARIONA, David Arturo

Apellidos y Nombres del Asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

**Tesis**

AUTOR

**Arnold Llanos**

RECUENTO DE PALABRAS

**6236 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**34162 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**37 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**164.4KB**

FECHA DE ENTREGA

**Feb 14, 2024 11:00 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Feb 14, 2024 11:00 PM GMT-5**

● **19% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

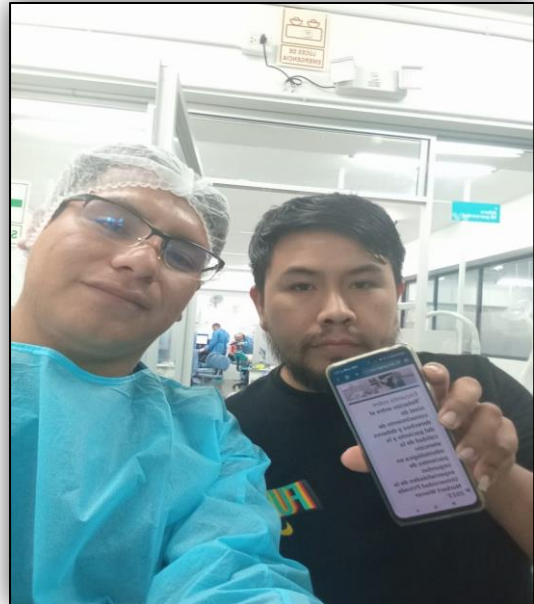
● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material citado
- Fuentes excluidas manualmente
- Coincidencia baja (menos de 10 palabras)

## Anexo 9: Fotografías



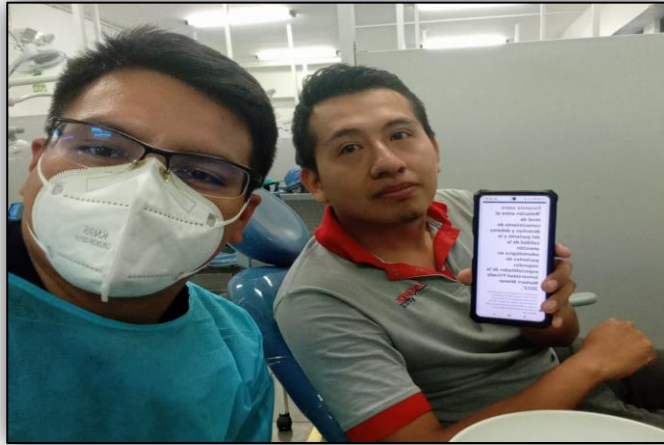
Fotografía 1



Fotografía 2



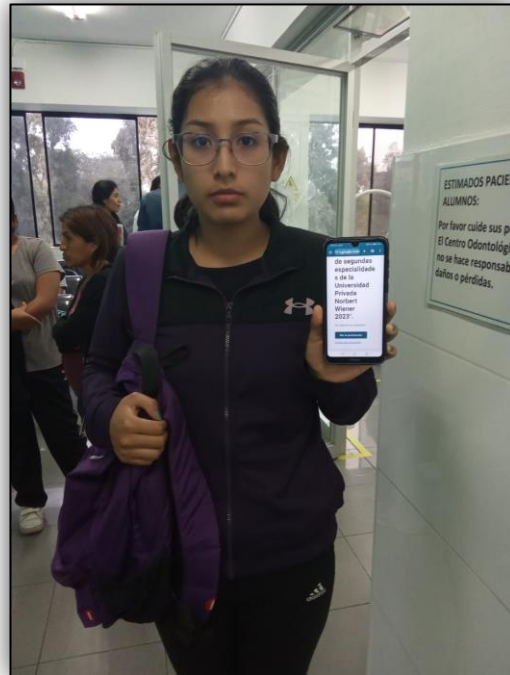
Fotografía 3



Fotografía 4



Fotografía 5



Fotografía 6

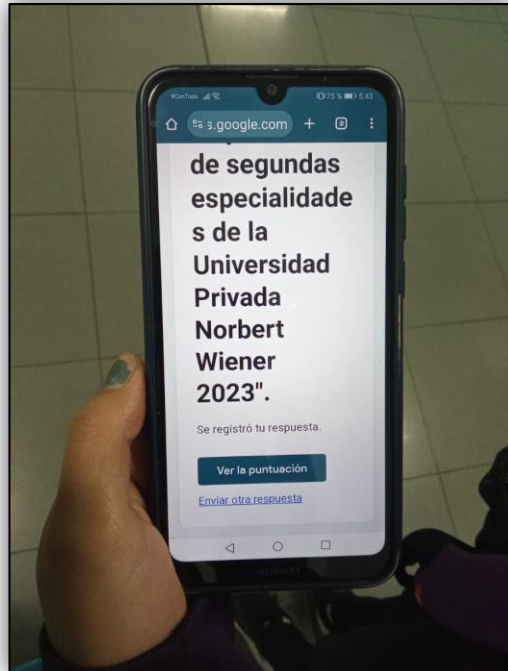




Fotografía 7



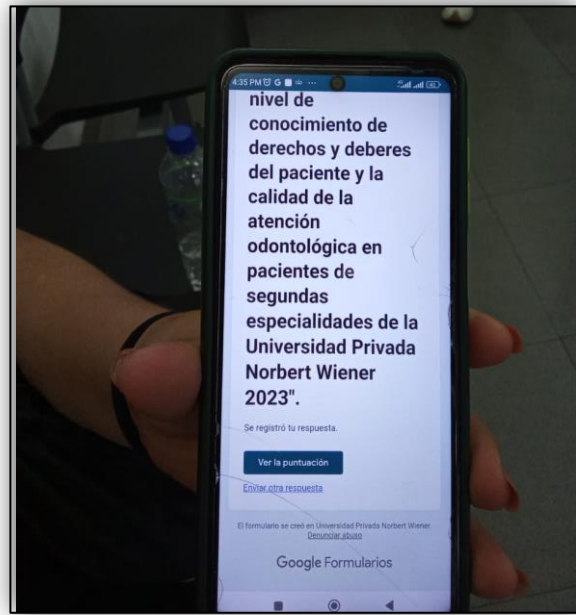
Fotografía 8



Fotografía 9



Fotografía 10



Fotografía 11



Fotografía 12

## Informe de originalidad

### ● 19% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 15% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

---

#### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>Universidad Cesar Vallejo on 2020-01-18</b> Submitted works	2%
2	<b>cybertesis.unmsm.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>repositorio.uap.edu.pe</b> Internet	1%
4	<b>Universidad Wiener on 2023-06-14</b> Submitted works	1%
5	<b>repositorio.ucp.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>1library.co</b> Internet	<1%
7	<b>Universidad Continental on 2017-03-13</b> Submitted works	<1%
8	<b>Universidad Wiener on 2023-12-01</b> Submitted works	<1%