

**UNIVERSIDAD NACIONAL  
TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS**



**ESCUELA DE POSGRADO**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO  
ACADÉMICO DE MAESTRO EN GERENCIA Y GESTIÓN  
EN LOS SERVICIOS DE SALUD**

**PERCEPCIÓN DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LA  
RELACIÓN INTERPERSONAL CON SUS PACIENTES,  
REGIÓN AMAZONAS – 2020.**

**Autor: Bach. Kevin Jose Poclin Quispe**

**Asesor: Mg. Franz Tito Coronel Zubiato**

**Registro: (.....)**

**CHACHAPOYAS – PERÚ**

**2022**

**DATOS DEL ASESOR**

**Mg. Franz Tito Coronel Zubiato**

D.N.I N°: 40402618

Registro ORCID: 0000-0003-4747-947X

<https://orcid.org/0000-0003-4747-947X>

**Campo de la Investigación y el Desarrollo OCDE, según la organización para la  
Cooperación y el Desarrollo Económico**

3.00.00 -- Ciencias Médicas, Ciencias de la Salud

3.02.00 -- Ciencias Medicas

3.02.14 -- Odontología, Cirugía Oral, Medicina Oral

3.03.00 -- Ciencias de la Salud

3.03.02 -- Políticas de Salud, Servicios de Salud

## **DEDICATORIA**

Dedicado a los ejemplos de mi vida, mis queridos padres José Jesús Poclin Chicana y María Carmen Quispe Tutaya, por ser los motivos para seguir superándome y luchando en la vida.

Para mi amada novia Mishell Acuña Sánchez por siempre estar apoyándome en todo momento y para mi hermoso hijo Fabio, ambos motores y motivos en mi vida.

## **AGRADECIMIENTO**

Los colegiados del Colegio Odontológico – Región Amazonas por participar y formar parte del presente estudio.

Al Mg. Franz Tito Coronel Zubiata por su apoyo y conocimientos brindados en el proceso del desarrollo de la investigación.

**AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ  
DE MENDOZA DE AMAZONAS**

Dr. Policarpio Chauca Valqui  
**Rector**

Dr. Miguel Ángel Barrena Gurbillón  
**Vicerrector académico**

Dra. Flor Teresa García Huamán  
**Vicerrectora de investigación**

Dr. Raúl Rabanal Olyarce  
**Director de la escuela de posgrado**

## VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS



**REGLAMENTO GENERAL**  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 6-K

#### VISTO BUENO DEL ASESOR DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO ( ) / DOCTOR ( )

El que suscribe el presente, docente de la UNTRM (  ) / Profesional externo (  ), hace constar que ha asesorado la realización de la Tesis titulada percepción de los cirujanos dentistas de la relación interpersonal con sus pacientes. Región Amazonas-2020 cuyo autor Kevin Jose Podin Quispe es estudiante del        ciclo/egresado (  ) de la Escuela de Posgrado, Maestría (  ) / Doctorado (  ) en Gerencia y gestión en los servicios de salud con correo electrónico institucional Kevin.podin@untrm.edu.pe

El suscrito da el Visto Bueno a la Tesis mencionada, dándole pase para que sea sometida a la revisión por el Jurado Evaluador, comprometiéndose a supervisar el levantamiento de observaciones que formulen en Acta en conjunto, y estar presente en la sustentación.



Chachapoyas, 24 de noviembre de 2021

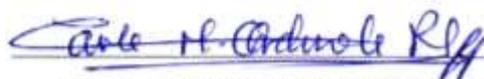
  
Mg. Franz Tito Coronel Zubiate  
DNI N° 40402618

**JURADO EVALUADOR DE LA TESIS**  
(Resolución N° 0238-2020-UNTRMP/EPG)



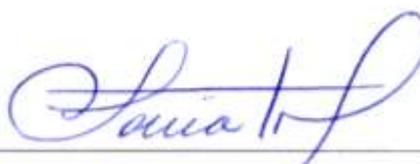
---

Dra Maria del Pilar Rodriguez Quezada  
**Presidente**



---

Dra. Carla María Ordinola Ramirez  
**Secretario**



---

Dra. Sonia Tejada Muñoz  
**Vocal**

# CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS



**UNTRM**

## REGLAMENTO GENERAL

PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

### ANEXO 6-F

#### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL

Los suscritos, miembros del jurado Evaluador del proyecto de tesis titulado: ""

**PERCEPCIÓN DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL CON SUS PACIENTES, REGIÓN AMAZONAS – 2020.**"" , presentado por el estudiante del \_\_\_ Ciclo /egresado ( ) de la Escuela de Posgrado, Maestría ( x )/ Doctorado ( ) en Ciencias para el Desarrollo Sostenible, con correo electrónico institucional [kevim.poclin@untrm.edu.pe](mailto:kevim.poclin@untrm.edu.pe) ,después de revisar con el software Turnitin el contenido de la citada tesis acordamos:

- La citada tesis tiene **21%** de similitud, según el reporte de software Turnitin que se adjunta a la presente, el que es menor ( x ) /igual ( ) al 25% de similitud que es el máximo permito en la UNTRM.
- La citada tesis tiene \_\_\_% de similitud, según el reporte del software turnitin que se adjunta el presente, el que es mayor al 25% de similitud que es el máximo permitido en la UNTRM, por lo que el aspirante debe realizar su Tesis para corregir la redacción de acuerdo al Informe Turnitin que se adjunta a la presente. Debe presentar al Presidente del Jurado Evaluador su Tesis corregido para nueva revisión con el software Turnitin.



Chachapoyas, 04 de julio del 2021

SECRETARIA

VOCAL

PRESIDENTA

OBSERVACIONES:

---

---

# ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS



UNTRM

REGLAMENTO GENERAL  
PARA EL OTORGAMIENTO DEL GRADO ACADÉMICO DE  
BACHILLER, MAESTRO O DOCTOR Y DEL TÍTULO PROFESIONAL

## ANEXO 6-Q

### ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO ( ) / DOCTOR ( )

En la ciudad de Chachapoyas, el día 03 de Diciembre del año 2021, siendo las 10:00 horas, el aspirante Kevin José Poclín Quispe, defiende en sesión pública presencial ( ) / a distancia ( X ) la Tesis titulada: RELACIONES INTERPERSONALES DE LOS PROFESIONALES DE ESTOMATOLOGÍA, DESDE LA PERSPECTIVA DE LOS ESTUDIANTES UNIVERSIDAD TORIBIO RODRÍGUEZ DE MENDOZA DE AMAZONAS, CHACHAPOYAS- 2020 para obtener el Grado Académico de Maestro ( )/Doctor ( ) en Gerencia y Gestión en Servicios de Salud, a ser otorgado por la Universidad

Nacional Toribio Rodríguez de Mer. Dra. de Amazonas; ante el Jurado Evaluador, conformado por:

Presidente: Dra. María del Pilar Rodríguez Quezada

Secretario: Dra. Carla María Ordinola Ramírez

Vocal: Sonia Tejada Muñoz

Procedió el aspirante a hacer la exposición de la Introducción, Material y método, Resultados, Discusión y Conclusiones, haciendo especial mención de sus aportaciones originales. Terminada la defensa de la Tesis presentada, los miembros del Jurado Evaluador pasaron a exponer su opinión sobre la misma, formulando cuantas cuestiones y objeciones consideraron oportunas, las cuales fueron contestadas por el aspirante.

Tras la intervención de los miembros del Jurado Evaluador y las oportunas respuestas del aspirante, el Presidente abre un turno de intervenciones para los presentes en el acto de sustentación, para que formulen las cuestiones u objeciones que consideren pertinentes.

Seguidamente, a puerta cerrada, el Jurado Evaluador determinó la calificación global concedida a la sustentación de la Tesis de Maestría ( X )/Doctorado ( ), en términos de:

Aprobado ( X ) Desaprobado ( )

Otorgada la calificación, el Secretario del Jurado Evaluador lee la presente Acta en esta misma sesión pública. A continuación se levanta la sesión.

Siendo las 12:00 horas del mismo día y fecha, el Jurado Evaluador concluye el acto de sustentación de la Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro ( X )/Doctor ( ).

  
SECRETARIO

  
VOCAL

  
PRESIDENTE

OBSERVACIONES: Agregar en material y métodos la técnica y formulario electrónico aplicado como instrumentos de recolección de datos, especificar el periodo de recolección de datos, especificar el aspecto ético, procedimiento de consentimiento informado,

Contextualizar el estudio con la pandemia. Visto bueno firmado por el asesor.

## ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL

|  |           |
|--|-----------|
| <b>DEDICATORIA</b>   | iii       |
| <b>AGRADECIMIENTO</b>  | iv        |
| <b>AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL TORIBIO RODRÍGUEZ<br/>DE MENDOZA DE AMAZONAS</b> | v         |
| <b>VISTO BUENO DEL ASESOR DE LA TESIS</b>  | vi        |
| <b>JURADO EVALUADOR DE LA TESIS</b>  | vii       |
| <b>CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD DE LA TESIS</b>  | viii      |
| <b>ACTA DE SUSTENTACIÓN DE LA TESIS</b>  | ix        |
| <b>ÍNDICE O CONTENIDO GENERAL</b>  | x         |
| <b>ÍNDICE DE TABLAS</b>  | xi        |
| <b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>   | xii       |
| <b>RESUMEN</b>   | xiii      |
| <b>ABSTRACT</b>  | xiv       |
| <b>I. INTRODUCCIÓN</b>   | 15        |
| <b>II. MATERIAL Y MÉTODOS</b>  | 19        |
| <b>2.1 Tipo y diseño de la investigación.</b>  | <b>19</b> |
| <b>2.2 Población y muestra.</b>  | <b>19</b> |
| <b>2.3 Método, técnica e instrumento de recolección de los datos.</b>                      | <b>20</b> |
| <b>2.4 Procedimiento</b>   | <b>21</b> |
| <b>2.5 Análisis de los datos.</b>  | <b>21</b> |
| <b>III. RESULTADOS</b>   | 22        |
| <b>IV. DISCUSIÓN</b>   | 24        |
| <b>V. CONCLUSIONES</b>   | 27        |
| <b>VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>  | 28        |
| <b>ANEXOS</b>  | 33        |

## ÍNDICE DE TABLAS

|                 |  |    |
|-----------------|--|----|
| <b>Tabla 1.</b> | Percepción de los Cirujanos Dentistas de la relación interpersonal con sus pacientes, Región Amazonas – 2020.  | 22 |
| <b>Tabla 2.</b> | Percepción de los Cirujanos Dentistas del nivel de comunicación, actitud y trato de la relación interpersonal con sus pacientes, Región Amazonas 2020. | 23 |
| <b>Tabla 3.</b> | Situación laboral de los cirujanos dentistas colegiados en el COP-región Amazonas.   | 65 |

## ÍNDICE DE FIGURAS

|                  |  |    |
|------------------|--|----|
| <b>Figura 1.</b> | Percepción de los Cirujanos Dentistas de la relación interpersonal con sus pacientes, Región Amazonas – 2020.  | 22 |
| <b>Figura 2.</b> | Percepción de los Cirujanos Dentistas del nivel de comunicación, actitud y trato de la relación interpersonal con sus pacientes, Región Amazonas 2020. | 23 |
| <b>Figura 3.</b> | Situación laboral de los cirujanos dentistas colegiados en el COP-región Amazonas.   | 65 |

## **RESUMEN**

El presente estudio fue de enfoque cuantitativo, univariado, descriptivo, prospectivo y transversal; dicho estudio surgió tras la interrogante de ¿Cuál es la percepción de los Cirujanos Dentistas de la relación interpersonal con sus pacientes, Región Amazonas – 2020?, el objetivo principal fue determinar la percepción de los Cirujanos Dentistas de la relación interpersonal con sus pacientes, la muestra estaba conformada por 75 Cirujanos Dentistas de la Región Amazonas, para recolectar los datos se empleó la técnica de la encuesta por medio de un cuestionario virtual de la relación interpersonal. En los resultados se evidenció que desde la percepción de los Cirujanos Dentistas el 100% presentó buena relación interpersonal con sus pacientes, el 90.1% de los Cirujanos Dentistas tiene la percepción de que el nivel de comunicación con su paciente fue bueno, mientras que el 9.9% consideró un regular nivel de comunicación con el paciente; el 88.5% de los Cirujanos Dentistas tiene la percepción de que la actitud en la relación interpersonal con su paciente fue buena, así mismo el 11.5% consideró que la actitud fue regular y finalmente los resultados nos muestran que el 100% de los Cirujanos Dentistas presentaron percepción de buen trato con sus pacientes.

Concluyendo que la percepción de los Cirujanos dentistas de la relación interpersonal con sus pacientes, Región Amazonas es buena.

Palabras clave: Relación interpersonal, comunicación, actitud, percepción.

## **ABSTRACT**

The present study had a quantitative, univariate, descriptive, prospective and cross-sectional approach; This study arose after the question of What is the perception of Dental Surgeons of the interpersonal relationship with their patients, Amazonas Region - 2020?, the main objective was to determine the perception of Dental Surgeons of the interpersonal relationship with their patients, the The sample consisted of 75 Dental Surgeons from the Amazon Region, to collect the data the survey technique was used by means of a virtual interpersonal relationship questionnaire. In the results it was evidenced that from the perception of the Dental Surgeons 100% presented a good interpersonal relationship with their patients, 90.1% of the Dental Surgeons have the perception that the level of communication with their patient was good, while 9.9 % considered a regular level of communication with the patient; 88.5% of the Dental Surgeons have the perception that the attitude in the interpersonal relationship with their patient was good, likewise 11.5% considered that the attitude was regular and finally the results show us that 100% of the Dental Surgeons presented perception of good treatment with their patients.

Concluding that the perception of dental surgeons of the interpersonal relationship with their patients, Amazonas Region is good.

Keywords: Interpersonal relationship, communication, attitude, perception.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La importancia de la relación interpersonal en el ser humano es vital porque muestra su carácter como persona, esto es primordial para que el ser humano tenga un buen contacto con la sociedad, el cual se dará a partir de la unión de las personas y una buena relación armónica. En el sector laboral las relaciones interpersonales alcanzan un papel muy importante en el desarrollo profesional y humano, el cual favorecerá a la adaptación en el sistema de salud oral estatal y privado, no obstante, la falta de habilidad puede generar rechazo, conflictos, disconformidad, desesperación, y esto influirá negativamente para el crecimiento de calidad de vida en el profesional. Hoy en día la odontología se ha vuelto un rubro empresarial donde podemos observar que hay una cantidad elevada donde los clientes buscan la mejor oferta que puede existir en el mercado odontológico, si bien es cierto los odontólogos buscan adquirir conocimientos para mejorar la atención en sus consumidores, pero olvidan una parte fundamental que es adquirir conocimiento para comunicarse, tener empatía, conocimiento para tratar a la persona que necesita de sus servicios, es parte primordial transmitir confianza, entablar lazos de amistad y empatía, porque la recomendación y satisfacción del cliente ayudara a que el cirujano dentista tenga un crecimiento profesional, humano y económico.

La odontología ha ido cambiando y los grandes avances científicos que hoy en día tenemos ayudan a establecer una mejor relación interpersonal entre el profesional y el paciente, la que será cordial y continua en todas las etapas del tratamiento generando así la confianza que necesita. (Álvarez, 2012), con la revalorización del consentimiento informado donde el paciente necesita de mayores explicaciones sobre los tratamientos a los que se va someter, el profesional necesita mejorar su comunicación. (Maluf et al.,2014).

En el estudio del grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019, en el cual se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la relación interpersonal por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano, en cuyos resultados se encontró que el 52% de usuarios estaban

satisfechos con el manejo de las relaciones interpersonales, el 28% muy satisfecho y el 20% medianamente satisfecho. (Tumi, 2020).

Según (Watanabe et al., 2018), concluye en su estudio que resulta importante para el profesional responder a las emociones de los pacientes en la comunicación dentista-paciente, por lo que la empatía por parte del profesional es un factor importante en la satisfacción del paciente. (Butollo et al., 2018). Realizaron un estudio con entrenamiento de comunicación entre médico -paciente para evaluar las emociones y percepciones de los pacientes. Donde se estableció que el profesional de la salud debe tener una conversación dinámica con el paciente que sea fluida de ida y retorno con preguntas y respuestas de ambas partes sabiendo llegar al paciente sin invadir su privacidad ni herir susceptibilidades generando un medio de confianza para el paciente donde pueda expresarse e interrogar sobre sus dudas.

(Pineda et al., 2017). Refieren en su estudio que la relación estomatólogo -paciente constituye el aspecto más sensible y humano en el campo de la Odontología y a la vez es complejo de manejar, puesto que requiere de competencias básicas y de habilidades por parte del profesional para entender las necesidades y/o emociones del paciente, así también (Henríquez., 2017) refieren que la relación odontólogo paciente depende de la experiencia clínica y profesional del cirujano dentista encontrando como percepción negativa por parte del paciente el pánico al dolor y como maneja el odontólogo esta situación encontrando también como factor asociado a la relación odontólogo - paciente la preocupación del paciente al costo del tratamiento, la vergüenza por parte del paciente.

Corrales, C. (2019). Realizó un estudio en la Universidad Católica de Santa María, en alumnos del 4to año de odontología con sus respectivos pacientes, encontrando como resultado que el 72% de los estudiantes presentan una relación interpersonal eficiente con sus pacientes, relacionado a la comunicación, solución de problemas, colaboración y asertividad con una regular calidad de atención.

La comunicación entre odontólogo-paciente es la base para que se pueda entablar una relación de confianza entre ambos, el primer contacto entre ambos es

primordial y decisivo para definir el futuro de la relación entre ambos. La confianza con el paciente se ira ganando de a poco y demostrando una comunicación veraz que brindamos al paciente usando un argot claro y adaptado a su nivel social y cultural. (Thierer et al., 2001).

Para que se dé una buena comunicación y relación entre el odontólogo y el paciente hay factores que influyen, a la hora de iniciar, conservar, incentivar su participación como los modelos y conductas verbales y no verbales. (Bartsch et al., 1995) (al Quran et al., 2001) (Sondell et al., 2004) (Bartsch et al., 1995).

Según (Yoshida et al., 2021). Quería verificar el impacto que tiene la formación clínica de posgrado en la empatía entre los dentistas del Hospital Universitario de Okayama (Japón), este estudio se realizó al inicio y final del posgrado en su formación clínica , en los resultados de este estudio no se encontró diferencias significativas tanto al inicio como en el final, en su estudio concluyo que los alumnos en formación dental de un posgrado no disminuyó y tampoco incremento los niveles de empatía en los odontólogos de formación. La empatía es importante porque es un factor fundamental para que se pueda dar una comunicación eficaz, cuando al paciente le realizan una atención con empatía estos se sentirán en confianza, sienten que el medico comprende su situación y sus inquietudes y dudas son resueltas por el profesional a cargo, es importante que el medico comprenda al paciente porque esto ayudara a que el medico pueda dar un diagnóstico correcto y realizar un plan de tratamiento preciso. (Norfolk et al., 2007)

En el área de medicina se realizó una revisión sistemática sobre el declive de la empatía en los estudiantes de medicina y de los residentes en formación, se pudo concluir que los profesionales en formación buscaban el profesionalismo, el perfeccionamiento el cual influía mucho en el nivel de calidad en la atención médica. (Neumann et al., 2011), el paciente tiene miedo de acudir al odontólogo el cual puede causar ansiedad o estrés, aun así los pacientes vencen sus miedos para la obtención de una calidad bucal optima, pero para que el paciente se realice sus tratamientos se necesita de una buena interacción entre el cirujano dentista y el paciente, el cual involucra el respeto, la empatía y la atención hacia el paciente y también influye mucho el trato profesional como el personal. (Bernson et al., 2011), en el estudio realizado por (Sangappa, 2012) concluye que el factor

interpersonal es importante en la toma de decisiones para los pacientes, ya que depositan su confianza en el cirujano dentista para el tratamiento que le realizaran. Mientras que (Murthy et al., 2017) en un estudio realizado en la comunidad odontológica de la India propone agregar en el plan de estudios para la formación de los futuros odontólogos las habilidades de comunicación, comportamientos y la personalidad del paciente.

(Waylen et al., 2015) realizaron un estudio piloto para evaluar si las herramientas de comunicación son útiles para evaluar la percepción de los pacientes sobre las habilidades interpersonales de los dentistas, en el estudio por (Veldhuis, 2003) realizo un estudio donde observaba la influencia del estilo de comunicación de parte del dentista en la satisfacción del paciente, los aspectos psicosociales de la practica dental tienen asociaciones significativas y a menudo adversas con las percepciones del dentista ( Moore, 2001).

El presente estudio se realizó para medir la percepción entre cirujanos dentistas y que tan asertivos son con la comunicación, no solo con los pacientes sino también entre profesionales, el apoyo y trato como equipo de trabajo que pueda ayudar a mejorar en las atenciones futuras a los clientes, todo en base a la observación y comunicación, esta investigación tiene como objetivo determinar la percepción de los Cirujanos Dentistas de la relación interpersonal con sus pacientes en la región de Amazonas, así también identificar el nivel de comunicación cirujano dentista – paciente, la calidad del trato del cirujano dentista – paciente e identificar la actitud del cirujano dentista – paciente. Este trabajo es uno de los primeros que medirá la legitimidad, objetividad y autocrítica de los cirujanos dentistas en cuanto a la evaluación que se realizarán entre ellos con los pacientes de turno, en base a los resultados observaremos si serán autocríticos para la mejora en cuanto a su relación con el cliente desde el punto de vista comunicativo, actitudinal y trato.

## II. MATERIAL Y MÉTODOS

### 2.1 Tipo y diseño de la investigación.

La investigación fue de enfoque cuantitativo no experimental, de nivel descriptivo; el tipo de investigación según la intervención del investigador fue observacional, según la toma de los datos fue prospectivo, según la medición de la variable fue transversal y según el número de variables de interés fue de análisis univariado.

De enfoque cuantitativo porque permitió cuantificar los datos mediante el uso de la estadística; de nivel descriptivo porque solo describimos la variable de estudio; del tipo observacional porque no se manipulan las variables, describiendo la evolución natural de los eventos; prospectivo porque los datos se recolectaron de fuentes primarias; transversal porque las variables se midieron en una sola ocasión y de análisis univariado porque la investigación cuenta con solo una variable. (Supo, 2014).

**Diseño de la investigación:** Se utilizó un diseño descriptivo con el siguiente diagrama.



**Donde:**

M = muestra de estudio

X = variable de estudio

### 2.2 Población y muestra.

a. **Población.** Conformada por 150 Cirujanos Dentistas colegiados en el Colegio Odontológico Región Amazonas.

b. **Criterios de inclusión.**

Incluyeron en el estudio todos los Cirujanos Dentistas colegiados en la Región Amazonas.

**c. Criterios de exclusión.**

No incluyeron en el estudio los Cirujanos Dentistas que se mostraron reacios a participar del estudio, al igual que los cirujanos dentistas que no ejercen su carrera en el área asistencial, del mismo modo estarán excluidos los Cirujanos dentistas que no completaron los datos requeridos en la encuesta.

**d. Muestra y muestreo.** La muestra estaba planteada en el 100% de la población (150 Cirujanos Dentistas), razón por la cual no se realizaron cálculos muestrales; sin embargo, en base a los criterios de inclusión y exclusión, finalmente la muestra fue conformada por 75 Cirujanos Dentistas colegiados en el Colegio Odontológico Región Amazonas distribuidos de la siguiente manera:

Chachapoyas: 35 participantes

Utcubamba: 25 participantes

Rodríguez de Mendoza: 10 participantes

Luya: 3 participantes

Bongará: 2 participantes

### **2.3 Método, técnica e instrumento de recolección de los datos.**

Para recolectar los datos se empleó el método de la encuesta y la técnica del cuestionario y finalmente el instrumento utilizado para la recolección de datos fue documental de escala, basado en un cuestionario virtual para el cirujano dentista el cual consta de 3 fases: comunicación, actitud y trato, en cuyo instrumento (anexo 01) se contó con 18 ítems, cada ítem con 5 posibles respuestas, de las cuales al marcar una de ellas se obtiene el siguiente puntaje para cada ítem:

- Siempre (S) = 5 puntos
- Casi siempre (CS) = 4 puntos
- A veces (A) = 3 puntos
- Casi nunca (CN) = 2 puntos
- Nunca (N) = 1 punto

Y finalmente se ha obtenido los siguientes resultados en escala.

**Para las dimensiones:**

- malo: 0 – 10
- Regular: 11 -20.
- Bueno: 12 – 30

**Para la variable:**

- Malo: 18 – 42.
- Regular: 43 – 66
- Bueno:67 – 90

La validez de contenido tuvo una aprobación por un juicio de experto y se realizó la validación estadística por medio según el coeficiente de evaluación del instrumento de la V de Aiken. El resultado de la validez del instrumento fue **1.18** siendo este aplicable, y obtuvo un puntaje de **0.71** en el test de confiabilidad realizada con el coeficiente de Alfa de Cronbach.

## **2.4 Procedimiento**

- Se solicitó a los cirujanos dentistas su participación para desarrollar el instrumento que fue enviado de manera virtual, a su vez se les informo que tenía las opciones de aceptar o no aceptar su participación de la investigación al inicio del cuestionario.
- Una vez recogidos los datos se revisaron las fichas impresas con las respuestas, separando las fichas con datos incompletos o errores en su desarrollo
- Se evaluó las respuestas asignando los puntajes correspondientes a cada ítem y calculó el puntaje general para la variable
- Una vez evaluadas todas las fichas, se introdujo a un sistema de cómputo donde posteriormente fueron tabulados los datos para su análisis respectivo
- Finalmente se realizó un análisis de los resultados encontrados.

## **2.5 Análisis de los datos.**

Los datos fueron analizados a través del Word, Excel y Power Point 2010 y el SPSS versión 25 con la estadística de frecuencias simples, con un 95% de precisión y un 5% de margen de error ( $\alpha = 0.05$ ). Los datos están siendo presentados a través de tablas y figuras de barras.

### III. RESULTADOS

**Tabla 1**

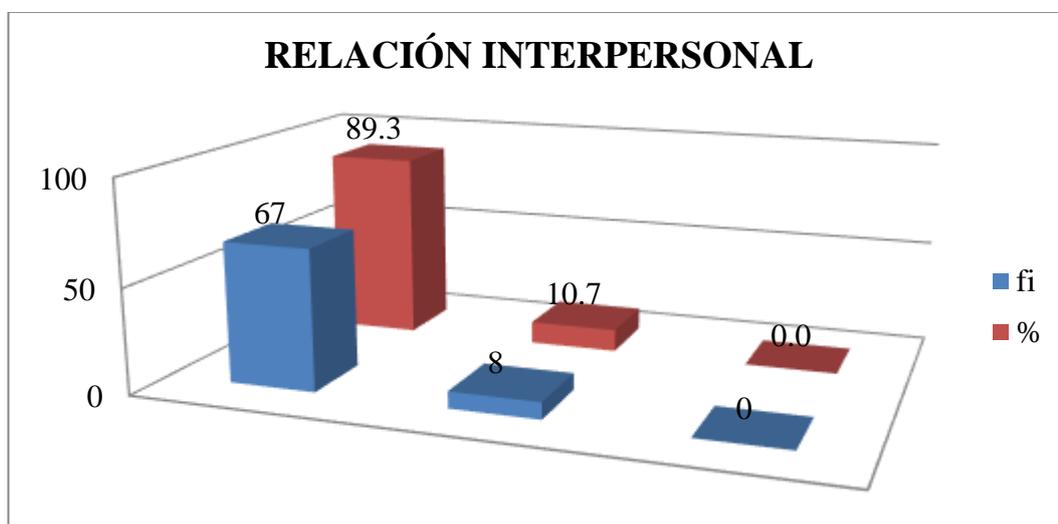
*Percepción de los Cirujanos Dentistas de la relación interpersonal con sus pacientes, Región Amazonas – 2020.*

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

Fuente: ficha de recolección de datos de las relaciones interpersonales cirujano dentista – paciente.

**Figura 1**

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



Fuente: Tabla 01

En la tabla y figura 01 se evidencia que, desde la percepción de los Cirujanos Dentistas de la Región Amazonas, el 89.3% presentó buena relación interpersonal con su paciente mientras que el 10.7% presentó una regular.

**Tabla 2**

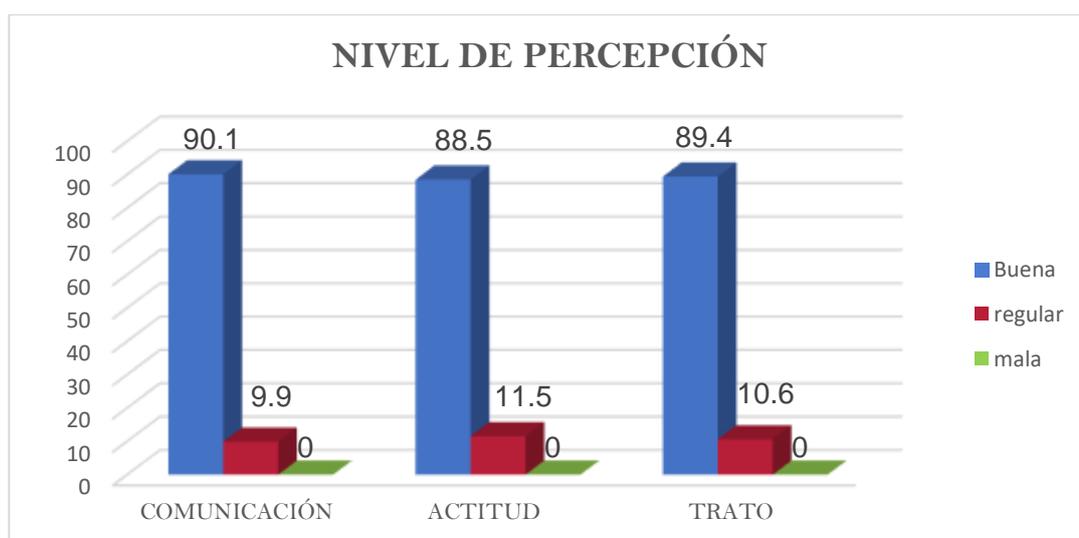
*Percepción de los Cirujanos Dentistas del nivel de comunicación, actitud y trato de la relación interpersonal con sus pacientes, Región Amazonas 2020.*

| Nivel de percepción | comunicación | actitud | Trato |
|---------------------|--------------|---------|-------|
| Buena               | 90.1         | 88.5    | 89.4  |
| Regular             | 9.9          | 11.5    | 10.6  |
| Mala                | 0.0          | 0.0     | 0.0   |
| Total               | 100          | 100     | 100   |

Fuente: ficha de recolección de datos de las relaciones interpersonales cirujano dentista – paciente.

**Figura 2**

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



Fuente: Tabla 02

En la tabla y figura 02, se evidencia que los Cirujanos Dentistas de la Región Amazonas, en base a la relación interpersonal con sus pacientes, el 90.1% tiene una percepción de una comunicación buena con sus pacientes y el 9.9% tiene una percepción que su comunicación es regular con sus pacientes; el 88.5% tiene la percepción que su actitud es buena con sus pacientes y el 11.5% tiene una percepción que su actitud es regular frente a sus pacientes; mientras que el 89.4% de Cirujanos Dentistas considera que el trato es bueno con sus pacientes y el 10.6% tiene una percepción que su trato es regular con su paciente.

#### **IV. DISCUSIÓN**

Normalmente cuando se realizan estudios para valorar las relaciones interpersonales entre el cirujano dentista-paciente se toma como referencia la opinión del paciente sobre la calidad del trato, la actitud del profesional de salud y la comunicación, pero en este estudio se toma como referencia la valoración de los propios cirujanos dentistas en el cual se evaluaron ellos mismos, el resultado de este estudio evidencia que la relación interpersonal del cirujano dentista con el paciente es buena en un 89.3% y regular en un 10.7% desde la perspectiva del cirujano tomando como indicadores el trato, actitud y comunicación.

En investigaciones anteriores se encontraron hallazgos similares a los resultados obtenidos. (Watanabe et al.,2018) encontró que la comunicación, el trato y la empatía eran parte importante para que el paciente pueda ser más activo en la conversación y así también pueda expresar sus emociones. (Ubilla.,2018) encuentra en su estudio que la comunicación entre paciente-odontólogo debe ser clara y transmitirle seguridad, así como el trato que le brindan al paciente porque el odontólogo no trata dientes, trata a personas. La relación interpersonal entre el cirujano dentista-paciente se debe cuidar y mantener de forma continua durante las visitas que realiza, de este modo se llega a una satisfacción de ambos lados (Alvarez.,2012), estos estudios ratifican nuestra investigación donde tener una buena relación interpersonal es la clave para brindar una atención de calidad.

(Yoshida et al.,2021) concluyeron en su estudio que la formación académica de un año en posgrado no es suficiente para incentivar un buen trato y actitud entre odontólogos hacia la atención de los pacientes, mientras que el estudio realizado (Bellini et al., 2005) difiere explicando que la comunicación y la empatía disminuyen cuando los profesionales de salud se encuentran realizando su posgrado y puede ser complicado de revertir e influenciar en el trato al paciente. El estudio realizado por (Mallqui.,2019) donde en sus resultados evidencia que la actitud del cirujano dentista para atender pacientes VIH positivos en un 60.61% fue favorable, sin embargo al disgregar sus variables encontramos que según la edad del profesional a menor edad más favorable es la actitud del profesional, del mismo modo a más años de experiencia laboral más desfavorable la actitud, así también, cuando se evalúa el centro de trabajo en el sector privado se presentó una actitud más favorable. En comparación a nuestro estudio la percepción que hubo de los

cirujanos dentistas en cuanto a la actitud fue de un 88.5% un nivel muy alto en los odontólogos que brindan atención a los pacientes en la práctica privada.

El estudio realizado por (Corrales.,2019) nos lo ratifica donde realizó un estudio en la Universidad Católica de Santa María, en alumnos del 4to año de odontología con sus respectivos pacientes, encontrando como resultado que el 72% de los estudiantes presentan una relación interpersonal eficiente con sus pacientes, relacionado a la comunicación, solución de problemas, colaboración y certeza con una regular calidad de atención, así también el estudio de (Tumi.,2020). En su estudio del grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019, en el cual se evaluó el grado de satisfacción de los usuarios respecto a la relación interpersonal por el servicio de odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano, en cuyos resultados se encontró que el 52% de usuarios estaban satisfechos con el manejo de las relaciones interpersonales, el 28% muy satisfecho y el 20% medianamente satisfecho.

(Mc Donald et al., 2012) concluye que las habilidades comunicativas es una parte importante mejorar la satisfacción del paciente, le brinda seguridad al paciente e influye en el estado psicológico, en el estudio de (Murthy et al.,2017) realizado en la comunidad odontológica de la India destaca lo primordial que es la comunicación parte fundamental para poder convencer a los pacientes para realizar un tratamiento, en nuestro estudio queda registrado que la comunicación es fundamental para tener una buena relación interpersonal. Los cirujanos dentistas tienen buena habilidad técnica para brindar soluciones, pero con una buena habilidad comunicativa los resultados serían mejores (Shigli et al., 2010) tal y como se obtuvo en nuestros resultados donde la comunicación obtuvo valores altos entre el cirujano dentista-paciente al igual que las investigaciones mencionadas.

El estudio realizado por (Henríquez et al., 2017) difiere con nuestros resultados, nos demuestra percepciones negativas para el paciente, indica que el pánico al dolor y la ansiedad tiene un efecto negativo en cuanto a la relación entre el cirujano dentista, pero se demuestra que cuando la atención es del mismo sexo que el paciente la disminuye el temor al momento de hacer la evaluación.

Es bueno destacar que en su gran mayoría de los estudios el profesional muestra un nivel elevado de comunicación con sus pacientes, puesto que la odontología así lo exige para manejar de una mejor manera la atención; y esto los profesionales lo

saben muy bien en especial los de práctica privada, pues de ello dependerá la satisfacción del paciente y por consiguiente la demanda en su consulta.

Remarcar también que en su gran mayoría los cirujanos dentistas ejercen en la práctica privada y es en ese sector donde la interacción es más favorable, sin embargo, la comunicación siempre debe ser muy fluida puesto que de ello dependerá para que el cirujano dentista realice una buena historia clínica y por consiguiente su diagnóstico y tratamiento sean favorables.

Los profesionales de la salud por lo general establecen el diálogo con facilidad con su paciente por el hecho mismo de recaudar una buena información para su diagnóstico, los cirujanos dentistas, en especial los de la práctica privada buscan mantener una comunicación más fluida y ser empáticos, sin embargo la actitud es el lado más complejo de manejar para el profesional, puesto que el estado de ánimo está estrechamente ligado al día a día del profesional asociando la problemática personal en el ámbito laboral y esto es reconocido por muchos profesionales, tal como lo demuestran en los resultados de la presente investigación.

## V. CONCLUSIONES

- Se pudo evidenciar en los resultados que el nivel de percepción de los cirujanos dentistas de las relaciones interpersonales con sus pacientes es buena, pero en una menor proporción las relaciones interpersonales son regulares, el cual evidencia que hay puntos por corregir para mejorar esos déficits.
- Se observa que el nivel de comunicación entre el paciente y el cirujano dentista es buena, el cual permite entablar una relación amical entre el cirujano dentista, paciente.
- Se identifico que en la actitud es donde los cirujanos dentistas no están haciendo del todo bien las cosas, se tienen que plantear cambios para mejorar en este punto como ser empático con los clientes, mostrando una buena actitud mejorara la relación entre ambos.
- Se identifico que la calidad del trato que el odontólogo brinda al paciente es de nivel superior, es una de las fortalezas que hay en el gremio odontológico.

## VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ahmady, A., Pakkhesal, M., Hamid, A., y Lando, H. (2015). Patient satisfaction surveys in dental school clinics: A review and comparison. *Journal of Dental Education*, 79(4), 388-393.
- Álvarez, C. (2012). La relación entre el odontólogo y los distintos tipos de pacientes. *Gaceta Dental*, 3(2), 35-45. Recuperado de: <https://gacetadental.com/2012/01/la-relacion-entre-el-odontologo-y-los-distintos-tipos-de-pacientes-24897/>
- al Quran, F., Clifford, T., Cooper, C., & Lamey, P. J. (2001). Influence of psychological factors on the acceptance of complete dentures. *Gerodontology*, 18(1), 35–40. <https://doi.org/10.1111/j.1741-2358.2001.00035.x>.
- Bartsch, A., Witt, E., & Marks, M. (1995). The influence of information and communication in the orthodontic consultation and treatment visit. II. The communication style and compliance. *Fortschritte der Kieferorthopädie*, 56(1), 7–15. <https://doi.org/10.1007/BF02265834>
- Bernson, J. M., Hallberg, L. R., Elfström, M. L. & Hakeberg, M. (2011). 'Making dental care possible: a mutual affair': a grounded theory relating to adult patients with dental fear and regular dental treatment. *European Journal of Oral Sciences*, 119(5), 373–380. <https://doi.org/10.1111/j.1600-0722.2011.00845.x>.
- Butollo, M. A., Holzinger, A., & Wagner-Menghin, M. (2019). Doctor-Patient Communication Training in Simulated Situations: Emotions and Perceptions of Simulated Patients during Patient-Centered Conversations. *Psychotherapie, Psychosomatik, Medizinische and Psychologie*, 69(5), 182–188. <https://doi.org/10.1055/a-0594-2661>.

- Chaffin, J., Mangelsdorff, D. & Finstuen, K. (2007). The Development of a Conceptual Model for Evaluating Dental Patient Satisfaction. *Military Medicine*. 172 (12). 1239-1244.
- Conti, A., Delbon, P., Laffranchi, L. & Paganelli, C. (2013). What about the dentist–patient relationship in dental tourism?. *Journal Medic Ethics*.40(1). 209-10. <https://doi:10.1136/medethics-2013-101415>
- Corrales, C. (2019). *Influencia de las relaciones interpersonales de los alumnos de cuarto año de odontología en la calidad de atención de la clínica odontológica de la UCSM de Arequipa del año 2018*. (Tesis de pregrado). Recuperado de <http://tesis.ucsm.edu.pe/repositorio/handle/UCSM/9048>.
- D'Cruz L. (2008). The successful management of complaints--turning threats into opportunities. *Dental update*, 35(3), 182–186. <https://doi.org/10.12968/denu.2008.35.3.182>.
- Fodor, A. & De la Parra, G. (2007). La Relación Paciente/Odontólogo: Algunas Consideraciones. *Revista Dental de Chile*. 99(3). 21-26.
- Henríquez, R. & Cartes, R. (2017). Percepciones de la población respecto al cirujano dentista. *Odontoestomatología*. 18(27). 16-24. <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ode/v18n27/v18n27a03.pdf>
- Juárez, L. & Tobón, S. (2018). Análisis de los elementos implícitos en la validación de contenido de un instrumento de investigación. *Revista Espacios*. 39(53), 23-24. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.html>
- Mallqui, N. (2019). *Actitud del Cirujano Dentista en el manejo del paciente portador de VIH/SIDA en el distrito de Chaclacayo-2018*. (Tesis de pregrado). Recuperado de

<http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/3389/TESSIS%20Mallqui%20Nancy.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Maluf, F., Santos, N. & Garrafa, V. (2014). La Bioética en la relación profesional – paciente en odontología. *Acta odontológica*. 52(2). Recuperado de: <https://www.actaodontologica.com/ediciones/2014/2/art-10/>.
- Mehra, T., Nanda, R. S., & Sinha, P. K. (1998). Orthodontists' assessment and management of patient compliance. *The Angle Orthodontist*, 68(2), 115–122. [https://doi.org/10.1043/0003-3219\(1998\)068<0115:OAAMOP>2.3.CO;2](https://doi.org/10.1043/0003-3219(1998)068<0115:OAAMOP>2.3.CO;2)
- Moore, R., & Brødsgaard, I. (2001). Dentists' perceived stress and its relation to perceptions about anxious patients. *Community dentistry and oral epidemiology*, 29(1), 73–80.
- Murthy, V., Rajaram, S., Choudhury, S., & Sethuraman, K. R. (2017). Are we Training Enough of Communication Skills and Patient Psychology Required in Dental Practice. *Journal of clinical and diagnostic research : JCDR*, 11(4), ZE01–ZE04. <https://doi.org/10.7860/JCDR/2017/24664.9619>.
- Neumann, M., Edelhäuser, F., Tauschel, D., Fischer, M. R., Wirtz, M., Woopen, C., Haramati, A., & Scheffer, C. (2011). Empathy decline and its reasons: a systematic review of studies with medical students and residents. *Academic medicine : journal of the Association of American Medical Colleges*, 86(8), 996–1009. <https://doi.org/10.1097/ACM.0b013e318221e615>.
- Norfolk, T., Birdi, K., & Walsh, D. (2007). El papel de la empatía en el establecimiento de una relación en la consulta: un nuevo modelo. *Medical Education*, 41, 690–7. doi: <https://doi.org/10.1111/j.1365-2923.2007.02789.x> .
- Pineda, J., Apolo, J. & Apolo, J. (2017). Importancia de la relación odontólogo-paciente en la práctica clínica. *Revista Conrado*. 13(59). 142-150. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/532/568>.

- Presta, C., Saliba, C., Isper, J., Saliba, O. & Dosii, A. (2006). El estrés en la práctica odontológica. *Revista ADM*. 63(5). 185-188.
- Riveros, S., Berné, C., & Mugica, J. (2010). Gestión y satisfacción en servicios de salud de Chile: Contraste entre las percepciones de los funcionarios y los usuarios. *Revista Médica de Chile*. 138(2). 630-638.
- Sangappa S. B. (2012). Patient satisfaction in prosthodontic treatment: multidimensional paradigm. *Journal of Indian Prosthodontic Society*, 12(1), 21–26. <https://doi.org/10.1007/s13191-011-0106-5>
- Shigli K, Awinashe V. Patient-dentist communication: an adjunct to successful complete denture treatment. *J Prosthodont*. 2010 Aug;19(6):491-3. doi: 10.1111/j.1532-849X.2010.00597.x. Epub 2010 Apr 23. PMID: 20456022.
- 
- Sondell, K., Palmqvist, S., & Söderfeldt, B. (2004). The dentist's communicative role in prosthodontic treatment. *The International Journal of Prosthodontics*, 17(6), 666–671.
- Suchman, A.L., Markakis, K., Beckman, H.B. & Frankel, R. (1997). Un modelo de comunicación empática en la entrevista médica. *JAMA*, 277, 678–82.
- Supo, J. (2014). *Metodología de la Investigación científica*. Arequipa: Perú.
- Thierer, T. E., Handelman, S. L., & Black, P. M. (2001). Effects of perceived patient attributes on dentist communication behavior. *Special Care in Dentistry*, 21(1), 21–26. <https://doi.org/10.1111/j.1754-4505.2001.tb00219.x>
- Tumi, S. (2020). *Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019*. (Tesis de pregrado). Recuperado de [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14307/Tumi\\_Tito\\_Samuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/14307/Tumi_Tito_Samuel.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ubilla, A. (2018). La comunicación entre el Odontólogo y el paciente: ¿sencilla o compleja? *Especialidades Odontológicas VG*, 4(2), 1-6 <https://doi.org/10.53591/eoug.v1i2.18>.
- Veldhuis, B., & Schouten, B. C. (2003). The relationship between communication styles of dentists and the satisfaction of their patients. *Nederlands tijdschrift voor tandheelkunde*, 110(10), 387–390.
- Watanabe, S., Yoshida, T., Kono, T., Taketa, H., Shiotsu, N., Shirai, H., & Torii, Y. (2018). Relationship of trainee dentists' self-reported empathy and communication behaviors with simulated patients' assessment in medical interviews. *PloSone*, 13(12), 1-13. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.020397>
- Waylen, A., Makoul, G., & Albeyatti, Y. (2015). Patient-clinician communication in a dental setting: a pilot study. *British dental journal*, 218(10), 585–588. <https://doi.org/10.1038/sj.bdj.2015.389>
- Yoshida, T., Watanabe, S., Kono, T., Taketa, H., Shiotsu, N., Shirai, H., Nakai, Y., & Torii, Y. (2021). What impact does postgraduate clinical training have on empathy among Japanese trainee dentists?. *BMC medical education*, 21(1), 53. <https://doi.org/10.1186/s12909-020-02481-y>

# ANEXOS

## Anexo 01. Instrumento de medición.

**PERCEPCION DE LOS CIRUJANOS DENTISTAS DE LA RELACION INTERPERSONAL CON SUS PACIENTES, REGION AMAZONAS-2020.**

Hola soy el Dr. Edwin José Pizarro Quiroz alumno de la maestría en "Gerencia y Gestión en los Servicios de Salud" estoy realizando una investigación sobre la "Percepción de los cirujanos dentistas de la relación interpersonal con sus pacientes, Región Amazonas- 2020" Me gustaría saber cuál es la percepción que tiene sobre los cirujanos en el trato, actitud y comunicación con los pacientes que acuden a la consulta dental. Le presento solo la forma cínica nominal y las respuestas son totalmente anónimas. Solo podría responder la encuesta una vez, pero tengo la opción de modificar las respuestas hasta el día de esta el 30 de diciembre de 2020. Las preguntas con asterisco (\*) son obligatorias. Si tiene algún comentario acerca del cuestionario no dude en escribirlo en el último ítem.

Su participación es totalmente voluntaria y la información que usted brinda será tratada de manera confidencial respetando el anonimato de sus datos haciendo uso de estos únicamente para fines de investigación y académicos.

Sí  
 No sé  
 No aplica

**Sexo**

Mujer  
 Hombre

**Lugar de procedencia (departamento)**

Texto de respuesta libre

**Situación laboral**

Pública  
 Privada  
 Pública y privada

**Reg COPV\***

Texto de respuesta libre

1- Percibo que cuando hay un altercado cirujano dentista-paciente, existe disposición para resolver el desacuerdo a la brevedad posible y sin intervención de una autoridad máxima.\*

Siempre (S)  
 Casi siempre (CS)  
 A veces (A)  
 Casi nunca (CN)  
 Nunca (N)

2- Percibo que cuando hay un altercado cirujano dentista-paciente, intercambian opiniones sin dándole uno emitir su opinión y el otro escucha.\*

Siempre (S)  
 Casi siempre (CS)  
 A veces (A)  
 Casi nunca (CN)  
 Nunca (N)

3- El cirujano dentista emite comentarios u opiniones mal intencionados hacia el paciente cuando hay una discusión durante la consulta odontológica.

Siempre (S)  
 Casi siempre (CS)  
 A veces (A)  
 Casi nunca (CN)  
 Nunca (N)

4- Percibo que el cirujano dentista tienen interés para solucionar sus problemas buscando entenderlos para la conversación.\*

Siempre (S)  
 Casi siempre (CS)

5- Cuando el cirujano dentista tiene problema con el paciente, conversan entre ellos, se muestran reforzados para resolver sus diferencias.

Siempre (S)  
 Casi siempre (CS)  
 A veces (A)  
 Casi nunca (CN)  
 Nunca (N)

6- El cirujano dentista sabe guardar silencio y escucha respetando su turno en la conversación con el paciente.

Siempre (S)  
 Casi siempre (CS)

7- Aun cuando ocurren desacuerdos, prima el respeto entre cirujano dentista hacia el paciente.\*

Siempre (S)  
 Casi siempre (CS)  
 A veces (A)  
 Casi nunca (CN)  
 Nunca (N)

8- Ante un problema entre el cirujano dentista y el paciente, el profesional se pone en el lugar del paciente e intenta comprender cómo se siente el paciente.

Siempre (S)  
 Casi siempre (CS)  
 A veces (A)  
 Casi nunca (CN)  
 Nunca (N)

9.- El cirujano dentista comprende el comportamiento de cada paciente, aun cuando estos se sientan incómodos.

- Siempre (SI)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

10.- Cuando el cirujano dentista comete un error en el procedimiento, el profesional se esmera para que no vuelva a ocurrir.

- Siempre (SI)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)

11.- Cuando un paciente tiene algún problema, se observa poco interés del profesional por ayudarlo.

- Siempre (SI)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

12.- Los(as) Cirujanos dentistas realizan críticas negativas de sus colegas en ausencia de los mismos.

- Siempre (SI)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)

13.- El cirujano dentista saluda amablemente al paciente cuando este ingresa a la consulta odontológica.

- Siempre (SI)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

14.- El cirujano dentista cumple con el horario de citas programado con el paciente.

- Siempre (SI)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)

15.- El cirujano dentista pide disculpa al paciente, cuando llega retrasado a la consulta.

- Siempre (SI)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

16.- Los cirujanos dentistas actúan con sencillez y humildad en la atención con el paciente.

- Siempre (SI)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)

17.- Los cirujanos dentistas felicitan al paciente cuando cumple las indicaciones que el profesional les brinda después de un tratamiento.

- Siempre (SI)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)
- Casi nunca (CN)
- Nunca (N)

18.- Los cirujanos dentistas reciben a los pacientes con una sonrisa de bienvenida.

- Siempre (SI)
- Casi siempre (CS)
- A veces (A)

Comentarios

Texto de respuesta libre

## Anexo 2. calificación de los jueces.

### a. Experto 01

| COEFICIENTE DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE<br>HERNÁNDEZ NIETO, DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL CIRUJANO<br>DENTISTA - PACIENTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIRUJANO<br>DENTISTA, REGIÓN AMAZONAS – 2020 |   |            |   |   |   |   |
|---|---|------------|---|---|---|---|
| a. 1 = inaceptable    b. 2 = deficiente    c. 3 = regular    d. 4 = bueno    e. 5 =<br>excelente  |   |            |   |   |   |   |
| ítem  | contenido   | Evaluación |   |   |   |   |
|   | critérios   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | Pertinencia                                       |            |   |   |   | X |
|   | claridad conceptual                               |            |   |   | X |   |
|   | redacción y terminología                          |            |   |   | X |   |
|   | pregunta adecuada                                 |            |   |   | X |   |
|   | grado de dificultad aceptable                     |            |   |   | X |   |
|   | permite medir el problema de investigación        |            |   |   |   | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |            |   |   |   | X |
| 2   | Pertinencia                                       |            |   |   |   | X |
|   | claridad conceptual                               |            |   |   | X |   |
|   | redacción y terminología                          |            |   |   |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |            |   |   | X |   |

|   |   |  |  |  |   |   |
|---|---|--|--|--|---|---|
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 3 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  | X |   |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 4 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |

|   |   |  |  |  |   |   |
|---|---|--|--|--|---|---|
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 5 | Pertinencia                                       |  |  |  | X |   |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  | X |   |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 6 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  | X |   |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 7 | Pertinencia                                       |  |  |  | X |   |

|   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |
|---|---|--|--|--|--|--|--|---|---|
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |  |  |  |   | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |  |  |  |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  |  |  |   | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |  |  |  |   | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |  |  |  |   | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  |  |  |   | X |
| 8 | Pertinencia                                       |  |  |  |  |  |  |   | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |  |  |  | X |   |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |  |  |  | X |   |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  |  |  | X |   |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |  |  |  | X |   |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |  |  |  |   | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  |  |  |   | X |
| 9 | Pertinencia                                       |  |  |  |  |  |  |   | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |  |  |  |   | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |  |  |  |   | X |

|    |   |  |  |  |  |  |  |   |   |
|----|---|--|--|--|--|--|--|---|---|
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  |  |  | X |   |
| 10 | Pertinencia                                       |  |  |  |  |  |  | X |   |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |  |  |  | X |   |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |  |  |  | X |   |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  |  |  | X |   |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |  |  |  | X |   |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  |  |  |   | X |
| 11 | Pertinencia                                       |  |  |  |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |  |  |  |   | X |

|    |   |  |  |  |   |   |
|----|---|--|--|--|---|---|
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 12 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
|    |   |  |  |  |   |   |
| 13 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
|    |   |  |  |  |   |   |

|    |   |  |  |  |   |   |
|----|---|--|--|--|---|---|
| 14 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  | X |   |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 15 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 16 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  | X |   |

|    |   |  |  |  |  |   |
|----|---|--|--|--|--|---|
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |  | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |  | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  | X |
| 17 | Pertinencia                                       |  |  |  |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |  | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |  | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |  | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  | X |
| 18 | Pertinencia                                       |  |  |  |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |  | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  | X |

|  |   |  |  |  |   |   |
|--|---|--|--|--|---|---|
|  | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|  | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|  | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |

profesional: Viviana Corina Uribe Rocca  
 colegiatura 30374  
 contacto: 982020612

b. Experto 02

| COEFICIENTE DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE<br>HERNÁNDEZ NIETO, DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL CIRUJANO<br>DENTISTA - PACIENTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIRUJANO<br>DENTISTA, REGIÓN AMAZONAS – 2020 |   |            |   |   |   |   |
|---|---|------------|---|---|---|---|
| a. 1 = inaceptable    b. 2 = deficiente    c. 3 = regular    d. 4 = bueno    e. 5 =<br>excelente  |   |            |   |   |   |   |
| ítem  | contenido   | Evaluación |   |   |   |   |
|   | critérios   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | Pertinencia                                       |            |   |   |   | X |
|   | claridad conceptual                               |            |   |   |   | X |
|   | redacción y terminología                          |            |   |   | X |   |
|   | pregunta adecuada                                 |            |   |   |   | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |            |   |   | X |   |
|   | permite medir el problema de investigación        |            |   |   |   | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |            |   |   |   | X |
| 2   | Pertinencia                                       |            |   |   |   | X |
|   | claridad conceptual                               |            |   |   |   | X |
|   | redacción y terminología                          |            |   |   |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |            |   |   |   | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |            |   |   | X |   |

|   |   |  |  |   |  |   |
|---|---|--|--|---|--|---|
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |   |  | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   |  | X |
| 3 | Pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |   |  | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   |  | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |   |  | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   |  | X |
| 4 | Pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  | X |  |   |
|   | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   |  | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |   |  | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   |  | X |
| 5 | Pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |   |  | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   |  | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |   |  | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   |  | X |
| 6 | Pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  | X |  |   |
|   | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   |  | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |   |  | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   |  | X |
| 7 | Pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  | X |  |   |
|   | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |

|    |   |  |  |  |   |   |
|----|---|--|--|--|---|---|
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 8  | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 9  | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 10 | Pertinencia                                       |  |  |  | X |   |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 11 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 12 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |

|    |   |  |  |   |   |
|----|---|--|--|---|---|
|    | claridad conceptual                               |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  | X |   |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   | X |
| 13 | Pertinencia                                       |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   | X |
| 14 | Pertinencia                                       |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   | X |
| 15 | Pertinencia                                       |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   | X |
| 16 | Pertinencia                                       |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  | X |   |
|    | redacción y terminología                          |  |  | X |   |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |   | X |

|    |   |  |  |  |  |   |
|----|---|--|--|--|--|---|
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  | X |
| 17 | Pertinencia                                       |  |  |  |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |  | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |  | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |  | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  | X |
| 18 | Pertinencia                                       |  |  |  |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |  | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |  | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |  | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  | X |

profesional: José Orlando Flores Mejía

colegiatura 10132

contacto: 978740130

c. Experto 03

| COEFICIENTE DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE<br>HERNÁNDEZ NIETO, DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL CIRUJANO<br>DENTISTA - PACIENTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIRUJANO<br>DENTISTA, REGIÓN AMAZONAS – 2020 |                          |            |   |   |   |   |
|---|--------------------------|------------|---|---|---|---|
| a. 1 = inaceptable    b. 2 = deficiente    c. 3 = regular    d. 4 = bueno    e. 5 =<br>excelente  |                          |            |   |   |   |   |
| ítem  | contenido                | evaluación |   |   |   |   |
|   | critérios                | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | Pertinencia              |            |   |   |   | X |
|   | claridad conceptual      |            |   |   |   | X |
|   | redacción y terminología |            |   |   | X |   |
|   | pregunta adecuada        |            |   |   |   | X |

|   |   |  |  |  |   |   |
|---|---|--|--|--|---|---|
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 2 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 3 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 4 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  | X |   |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 5 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 6 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  | X |   |

|    |   |  |  |  |   |   |
|----|---|--|--|--|---|---|
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 7  | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  | X |   |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 8  | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 9  | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 10 | Pertinencia                                       |  |  |  | X |   |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |

|    |   |  |  |   |  |   |
|----|---|--|--|---|--|---|
| 11 | Pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |   |  | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   |  | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |   |  | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  | X |  |   |
| 12 | Pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  | X |  |   |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  | X |  |   |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |   |  | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   |  | X |
| 13 | Pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |   |  | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   |  | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |   |  | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   |  | X |
| 14 | Pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |   |  | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   |  | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |   |  | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   |  | X |
| 15 | Pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |   |  | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   |  | X |

|    |   |  |  |  |   |   |
|----|---|--|--|--|---|---|
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 16 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  | X |   |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  | X |   |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 17 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 18 | Pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |

profesional: Rocío Lizet Torres Verástegui

colegiatura 29095

contacto: 949494946

d. Experto 04

| COEFICIENTE DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE<br>HERNÁNDEZ NIETO, DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL CIRUJANO<br>DENTISTA - PACIENTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIRUJANO<br>DENTISTA, REGIÓN AMAZONAS – 2020 |   |            |   |   |   |   |
|---|---|------------|---|---|---|---|
| a. 1 = inaceptable    b. 2 = deficiente    c. 3 = regular    d. 4 = bueno    e. 5 =<br>excelente  |   |            |   |   |   |   |
| ítem  | contenido   | evaluación |   |   |   |   |
|   | critérios   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1   | Pertinencia                                       |            |   |   | X |   |
|   | claridad conceptual                               |            |   |   |   | x |
|   | redacción y terminología                          |            |   |   |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |            |   |   |   | x |
|   | grado de dificultad aceptable                     |            |   |   |   | x |
|   | permite medir el problema de investigación        |            |   |   | x |   |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |            |   |   | x |   |
| 2   | Pertinencia                                       |            |   |   | x |   |
|   | claridad conceptual                               |            |   |   |   | x |
|   | redacción y terminología                          |            |   |   | x |   |
|   | pregunta adecuada                                 |            |   |   |   | x |
|   | grado de dificultad aceptable                     |            |   |   | x |   |
|   | permite medir el problema de investigación        |            |   |   |   | x |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |            |   |   |   | x |
| 3   | Pertinencia                                       |            |   |   | x |   |
|   | claridad conceptual                               |            |   |   | x |   |
|   | redacción y terminología                          |            |   |   | x |   |
|   | pregunta adecuada                                 |            |   |   |   | x |
|   | grado de dificultad aceptable                     |            |   |   | x |   |
|   | permite medir el problema de investigación        |            |   |   |   | x |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |            |   |   | x |   |
| 4   | pertinencia                                       |            |   |   |   | x |
|   | claridad conceptual                               |            |   |   |   | x |
|   | redacción y terminología                          |            |   |   |   | x |

|   |   |  |  |  |   |   |
|---|---|--|--|--|---|---|
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 5 | pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  | X |   |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 6 | pertinencia                                       |  |  |  | X |   |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  | X |   |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 7 | pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  | X |   |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  | X |   |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 8 | pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  | X |   |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 9 | pertinencia                                       |  |  |  |   | X |

|    |   |  |  |  |   |   |
|----|---|--|--|--|---|---|
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  | X |   |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  | X |   |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 10 | pertinencia                                       |  |  |  | X |   |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  | X |   |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 11 | pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  | X |   |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  | X |   |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 12 | pertinencia                                       |  |  |  | X |   |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 13 | pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  | X |   |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |

|    |   |  |  |  |   |   |
|----|---|--|--|--|---|---|
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 14 | pertinencia                                       |  |  |  | X |   |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  | X |   |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 15 | pertinencia                                       |  |  |  | X |   |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  | X |   |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 16 | pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  | X |   |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  | X |   |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |   |
| 17 | pertinencia                                       |  |  |  | X |   |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  | X |   |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  | X |   |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  | X |   |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 18 | pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  | X |   |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  | X |   |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  | X |   |

|  |   |  |  |  |   |  |   |
|--|---|--|--|--|---|--|---|
|  | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   |  | X |
|  | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   |  | X |
|  | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  | X |  |   |

profesional: Edith Uribe Rocca  
 colegiatura 31394  
 contacto: 968477747

e. Experto 05

| COEFICIENTE DE EVALUACIÓN DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN DE<br>HERNÁNDEZ NIETO, DE LA RELACIÓN INTERPERSONAL CIRUJANO<br>DENTISTA - PACIENTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL CIRUJANO<br>DENTISTA, REGIÓN AMAZONAS – 2020 |   |            |   |   |   |   |  |
|---|---|------------|---|---|---|---|--|
| a. 1 = inaceptable    b. 2 = deficiente    c. 3 = regular    d. 4 = bueno    e. 5 =<br>excelente  |   |            |   |   |   |   |  |
| ítem  | contenido   | evaluación |   |   |   |   |  |
|   | critérios   | 1          | 2 | 3 | 4 | 5 |  |
| 1   | pertinencia                                       |            |   |   |   | X |  |
|   | claridad conceptual                               |            |   |   |   | X |  |
|   | redacción y terminología                          |            |   |   |   | X |  |
|   | pregunta adecuada                                 |            |   |   |   | X |  |
|   | grado de dificultad aceptable                     |            |   |   |   | X |  |
|   | permite medir el problema de investigación        |            |   |   |   | X |  |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |            |   |   |   | X |  |
| 2   | pertinencia                                       |            |   |   |   | X |  |
|   | claridad conceptual                               |            |   |   |   | X |  |
|   | redacción y terminología                          |            |   |   |   | X |  |
|   | pregunta adecuada                                 |            |   |   | X |   |  |
|   | grado de dificultad aceptable                     |            |   |   |   | X |  |
|   | permite medir el problema de investigación        |            |   |   |   | X |  |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |            |   |   |   | X |  |
| 3   | pertinencia                                       |            |   |   |   | X |  |
|   | claridad conceptual                               |            |   |   |   | X |  |

|   |   |  |  |  |   |  |   |
|---|---|--|--|--|---|--|---|
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   |  | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   |  | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   |  | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   |  | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   |  | X |
| 4 | pertinencia                                       |  |  |  |   |  | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |   |  | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   |  | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  | X |  |   |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   |  | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   |  | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   |  | X |
| 5 | pertinencia                                       |  |  |  |   |  | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |   |  | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   |  | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   |  | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   |  | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   |  | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   |  | X |
| 6 | pertinencia                                       |  |  |  |   |  | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |   |  | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  |   |  | X |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   |  | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   |  | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   |  | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   |  | X |
| 7 | pertinencia                                       |  |  |  |   |  | X |
|   | claridad conceptual                               |  |  |  |   |  | X |
|   | redacción y terminología                          |  |  |  | X |  |   |
|   | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   |  | X |
|   | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   |  | X |
|   | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   |  | X |
|   | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   |  | X |

|    |   |  |  |   |  |   |
|----|---|--|--|---|--|---|
| 8  | pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |   |  | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   |  | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |   |  | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   |  | X |
| 9  | pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |   |  | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   |  | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |   |  | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   |  | X |
| 10 | pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  | X |  |   |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   |  | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |   |  | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   |  | X |
| 11 | pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |   |  | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   |  | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |   |  | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |   |  | X |
| 12 | pertinencia                                       |  |  |   |  | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |   |  | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |   |  | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |   |  | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |   |  | X |

|    |   |  |  |  |  |   |   |
|----|---|--|--|--|--|---|---|
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  |   | X |
| 13 | pertinencia                                       |  |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  | X |   |
| 14 | pertinencia                                       |  |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  |   | X |
| 15 | pertinencia                                       |  |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  |   | X |
| 16 | pertinencia                                       |  |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |  | X |   |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |  |   | X |
| 17 | pertinencia                                       |  |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |  |   | X |

|    |   |  |  |  |   |   |
|----|---|--|--|--|---|---|
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  | X |   |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  | X |   |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |
| 18 | pertinencia                                       |  |  |  |   | X |
|    | claridad conceptual                               |  |  |  |   | X |
|    | redacción y terminología                          |  |  |  |   | X |
|    | pregunta adecuada                                 |  |  |  |   | X |
|    | grado de dificultad aceptable                     |  |  |  |   | X |
|    | permite medir el problema de investigación        |  |  |  |   | X |
|    | recoge información para cumplir con los objetivos |  |  |  |   | X |

profesional: Ronald Francisco Quispe Moran  
colegiatura 246692  
contacto: 991928676

**Anexo 3. matriz de consistencia.**

| <b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>  | <b>OBJETIVO</b>  | <b>VARIABLES</b>                                     | <b>MARCO METODOLOGICO</b>   | <b>ESCALA</b>   |
|--|--|--|---|---|
| <p>¿Cómo es la percepción de los Cirujanos Dentistas de la relación interpersonal con sus pacientes, Región Amazonas – 2020?</p> | <p><b>Objetivo General.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Determinar la percepción de los Cirujanos Dentistas de la relación interpersonal con sus pacientes, Región Amazonas – 2020</li> </ul> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la percepción de los Cirujanos Dentistas sobre el nivel de comunicación con sus pacientes.</li> <li>- Conocer la percepción de los Cirujanos Dentistas sobre el nivel de actitud con sus pacientes.</li> </ul> | <p><b>Variable 1:</b><br/>Relación interpersonal</p> | <p><b>Enfoque de investigación:</b> cuantitativo</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Descriptivo</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Observacional, Prospectivo, Transversal y de análisis univariado.</p> <p><b>Diseño:</b> descriptivo</p> <p><b>Población y muestra.</b></p> <p><b>Población:</b> 150 cirujanos dentistas.</p> <p><b>Muestra:</b> 75 cirujanos dentistas que participaron.</p> <p><b>Técnicas e instrumentos de recolección de datos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Técnica:</b> Encuesta</li> <li>- <b>Instrumento:</b></li> </ul> | <p><b>Para medir la variable se utilizó la Escala ordinal.</b></p> <p>Para evaluar los <b>ítems</b></p> <p>Se utilizó la Escala de Likert</p> |

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
|  | <p>- Conocer la percepción de los Cirujanos Dentistas sobre el nivel de trato con sus pacientes.</p> |  | <p>V1 = cuestionario de relaciones interpersonales.</p> <p><b>Técnicas de procesamiento y análisis de datos.</b></p> <p>SPSS versión 25 y se utilizó la estadística descriptiva de frecuencias con (<math>\alpha = 0.05</math>).</p> <p><b>Presentación de los resultados:</b> Se realizó mediante tablas y figuras.</p> |  |
|--|--|--|--|--|

**Anexo 4. operacionalización de variables.**

| <b>VARIABLES</b>                             | <b>DEFINICIÓN OPERACIONAL</b>   | <b>DIMENSIÓN</b> | <b>INDICADORES</b>  | <b>Ítems</b>                        | <b>CATEGORÍA</b>   | <b>ESCALA</b>   |
|--|---|------------------|---|-------------------------------------|--|---|
| <b>V<sub>1</sub>= Relación interpersonal</b> | La relación interpersonal es aquella que permite convivir con otras personas (cirujano dentista- paciente) y reflejan la forma de ser, la identificación de quien se es; además favorece la unión, comunicación, amistad, trato, acercamiento, apoyo que deben tener los profesionales con el paciente para poder obtener | Comunicación     | Flexibilidad, Interés, Receptividad, Preocupación, Asertividad, Uso del silencio              | 1, 2, 3,4, 5, 6.<br>Total = 6 ítems | <b>Para las dimensiones:</b><br>malo: 0 - 10<br>Regular: 11 -20.<br>Bueno: 12 - 30 | <b>Variable =</b><br>Ordinal<br><b>Ítems:</b><br>Escala<br>1 = Nunca<br>2 = Casi nunca<br>3 = A veces<br>4 = Casi siempre |
|  |   | Actitudes        | Respeto<br>Comprensión empática<br>Solidaridad Responsabilidad<br>Cooperación<br>Compañerismo | 7, 8, 9, 10, 11, 12.<br>Total = 6   |  |   |

|  |   |       |   |   |                                   |             |
|--|---|-------|---|---|-----------------------------------|-------------|
|  | una mejor calidad de servicio en los tratamientos y en el aspecto humano. | Trato | Buenos modales<br>Amabilidad<br>Cortesía<br>Sencillez | 13, 14, 15,<br>16, 17, 18.<br><br>Total = 6 | Regular: 43 – 66<br>Bueno:67 – 90 | 5 = Siempre |
|--|---|-------|---|---|-----------------------------------|-------------|

## Anexo 5. tablas y figuras.

**Tabla 3**

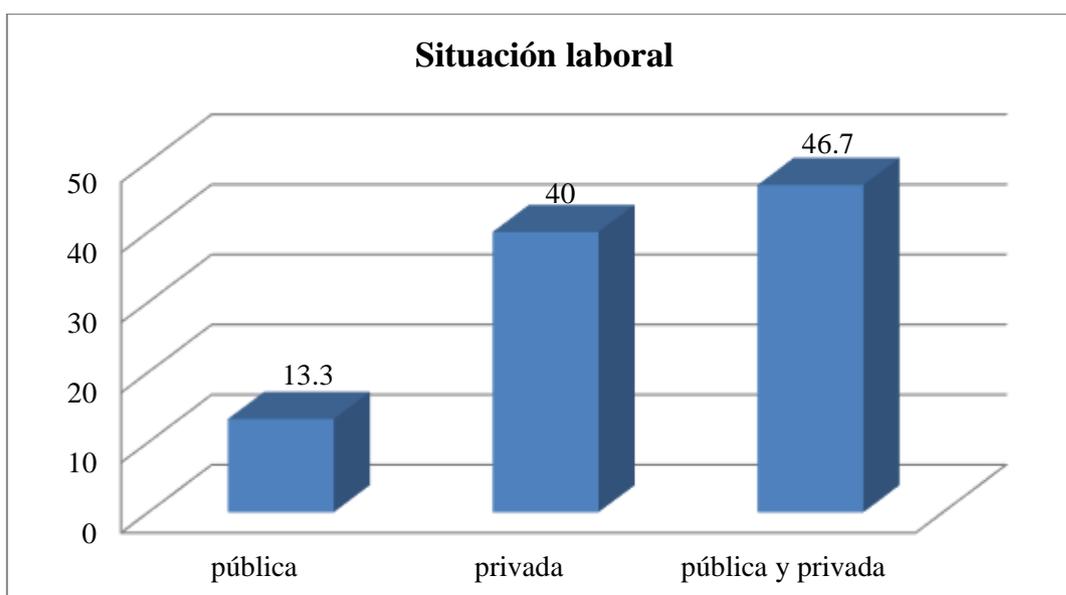
*situación laboral de los cirujanos dentistas colegiados en el COP-región Amazonas.*

| situación laboral | fi | %    |
|-------------------|----|------|
| Pública           | 10 | 13.3 |
| Privada           | 30 | 40   |
| pública y privada | 35 | 46.7 |
| Total             | 75 | 100  |

Fuente: ficha de recolección de datos de las relaciones interpersonales cirujano dentista – paciente.

**Figura 3**

*Situación laboral de los cirujanos dentistas colegiados en el COP-región Amazonas.*



Fuente: Tabla 03