



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Aplicación de principios bioéticos y satisfacción del paciente
de un consultorio odontológico, Huancayo, 2023

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

AUTORA:

León Limaymanta, Rosario Estefany (orcid.org/0000-0001-6657-3563)

ASESORES:

Dra. Alza Salvatierra, Silvia Del Pilar (orcid.org/0000-0002-7075-6167)

Dr. Sulca Jordan, Juan Manuel (orcid.org//0000-0002-4781-6336)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en la
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis a Dios, quien me guía, da fuerzas y bendice mi vida.

También se lo dedico con mucho cariño a mis primeros maestros, que me enseñaron a nunca rendirme, que siempre me brindaron su apoyo incondicional Pedro y Olga mis padres.

A mi familia porque de alguna u otra manera me apoyaron. A mis abuelos Mercedes y Glicerio, a mi tío Francisco que, aunque ya no estén físicamente, sé que están muy felices de verme logrando una meta más.

Finalmente quiero dedicar esta tesis a mis amigas y amigos, por brindarme su mano en todo momento, por su comprensión y paciencia, por aceptarme con mis defectos y no juzgarme. Mil gracias, están en mi corazón.

Agradecimiento

Quiero expresar mi agradecimiento a Dios por guiar mi camino, por sus bendiciones, por darme la fortaleza cuando siento que ya no puedo.

A mis padres, les agradezco por su amor y paciencia. Por nunca dejarme sola, por siempre darme su apoyo, por confiar en mí.

A toda mi familia; hermano, sobrino, abuelos, tíos, tías, óptimos y primas por llenarme de alegría día tras día, por sus consejos, por compartir horas de películas, deportes, por las peleas, los gritos y el cariño que me brindan.

A mis amigos, con quienes he compartido diferentes momentos, trabajos, paseos, fiestas. Por estar en mis malos momentos.

A la Universidad Cesar Vallejo y a mis docentes por guiándome académicamente

Declaratorio de autenticidad de asesor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "Aplicación de principios bioéticos y satisfacción del paciente de un consultorio odontológico, Huancayo, 2023

", cuyo autor es LEON LIMAYMANTA ROSARIO ESTEFANY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 10 de Octubre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
ALZA SALVATIERRA SILVIA DEL PILAR DNI: 18110381 ORCID: 0000-0002-7075-6167	Firmado electrónicamente por: SALZAS el 17-09- 2023 18:40:00

Código documento Trilce: TRI - 0652004



Declaratoria de autenticidad de autor



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LEON LIMAYMANTA ROSARIO ESTEFANY estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Aplicación de principios bioéticos y satisfacción del paciente de un consultorio odontológico, Huancayo, 2023

", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
ROSARIO ESTEFANY LEON LIMAYMANTA DNI: 71105585 ORCID: 0000-0001-6657-3563	Firmado electrónicamente por: RLEONLI29 el 07-08- 2023 22:49:51

Código documento Trilce: TRI - 0644040



Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratorio de autenticidad de asesor	iv
Declaratoria de autenticidad de autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	15
3.3. Población, muestra y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos	17
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	24
VI. CONCLUSIONES	29
VII. RECOMENDACIONES	30
REFERENCIAS	31
ANEXO	36

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Recuentos y porcentajes de la Aplicación de principios bioéticos	19
Tabla 2 Porcentajes de las dimensiones de Principios éticos	19
Tabla 3 Recuentos y porcentajes de la Satisfacción del paciente	20
Tabla 4 Recuentos y porcentajes de las dimensiones de Satisfacción del paciente	20
Tabla 5 Correlación ente los principios bioéticos y la satisfacción del paciente	21
Tabla 6 Correlación ente el principio de autonomía y la satisfacción del paciente	21
Tabla 7 Correlación ente el principio de justicia y la satisfacción del paciente	22
Tabla 8 Correlación ente el principio de beneficencia y la satisfacción del paciente	22
Tabla 9 Correlación ente el principio de no maleficencia y la satisfacción del paciente	23

Índice de figura

	Pág.
Figura 1 Esquema del diseño de investigación	15

Resumen

La presente tesis se enmarcó en la línea de investigación Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud. El objetivo de la investigación fue Determinar la relación entre la aplicación de principios bioéticos y satisfacción del paciente de un consultorio odontológico, Huancayo, 2023. La investigación fue de tipo básico, con diseño no experimental, de corte transversal, correlacional. La población estuvo conformada por pacientes del consultorio. La muestra estuvo conformada por 132 pacientes de la salud. La técnica utilizada para la recolección de información fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. El cuestionario para medir la variable principios bioético estuvo conformado por 20 ítems y el cuestionario para medir la variable satisfacción del paciente por 18 ítems. Se utilizó el software estadístico SPSS versión 25 para procesar los datos. Los resultados de la investigación determinaron que la variable principios bioéticos se relaciona directa y significativamente con la variable satisfacción del paciente, con un coeficiente de correlación de Rho Spearman de 0, 0,993 con un p_valor calculado de 0.000 lo que permitió la comprobación de la hipótesis planteada concluyendo que la relación entre las variables es positiva alta.

Palabras clave: principios bioéticos, satisfacción del paciente, atención en salud

Abstract

This thesis was framed in the line of research Quality of Care Benefits and Risk Management in Health. The objective of the research was to determine the relationship between the application of bioethical principles and patient satisfaction of a dental office, Huancayo, 2023. The research was of basic type, with non-experimental, cross-sectional, correlational design. The population was made up of patients from the clinic. The sample consisted of 132 health patients. The technique used for information collection was the survey and the instrument was the questionnaire. The questionnaire to measure the variable bioethical principles consisted of 20 items and the questionnaire to measure the variable patient satisfaction by 18 items. SPSS version 25 statistical software was used to process the data. The results of the research determined that the variable bioethical principles is directly and significantly related to the patient satisfaction variable, with a Rho Spearman correlation coefficient of 0.993 with a calculated p_valor of 0.000 which allowed the verification of the hypothesis raised concluding that the relationship between the variables is positive high.

Keywords: bioethical principles, patient satisfaction, health care

I. INTRODUCCIÓN

A lo largo de los años, ha habido cambios significativos en los sistemas de salud globales, con un fuerte énfasis en la prestación segura de servicios de salud. Estos servicios deben cumplir con altos estándares de calidad y deben ser reconocidos como un derecho fundamental (Vidal et al., 2022). Se han implementado una serie de transformaciones de políticas de salud para lograr estos objetivos, poniendo énfasis en promover la autonomía del paciente y la toma de decisiones compartida entre proveedores de atención médica y pacientes (Di Fabio et al., 2020). Múltiples factores, tanto internos como externos, juegan un papel vital en el proceso de toma de decisiones al brindar atención al paciente. Estos factores incluyen conocimientos, habilidades, actitudes, valores, principios, ambiente de trabajo, estructura organizacional, productividad, avances tecnológicos y la actual pandemia de COVID-19 (Bellver, 2020).

En el ámbito de la odontología, el punto de vista del paciente ha cobrado una importancia e importancia inmensas en la calidad de la atención brindada. Los estudios han enfatizado que lograr la satisfacción del paciente es crucial para que la práctica prospere con éxito (Alfaro, 2021). Los pacientes tienen diferentes criterios sobre lo que creen que constituye una atención ejemplar, siendo sus necesidades el factor determinante. La necesidad es el estado de ser en que toda persona requiere de elementos esenciales para funcionar, con posibilidad de lograr un resultado favorable.

La investigación realizada en América Latina ha descubierto que la satisfacción del paciente se ve afectada significativamente por la calidad de la atención brindada por los profesionales dentales. La calidad es reconocida como un valor social, un componente ético y una responsabilidad de los trabajadores de la salud a quienes se les confía la vida de las personas. El uso de encuestas es una herramienta valiosa para evaluar no solo la calidad de la atención brindada por los cirujanos dentales, sino también la satisfacción de los pacientes que reciben sus servicios. Es importante señalar que la calidad de la atención es de suma importancia, tal como lo establecen los lineamientos del Ministerio de Salud, los cuales sirven de base para los trabajadores de la salud al momento de administrar los servicios a los pacientes.

En 2018, un estudio de investigación realizado en siete hospitales de América Latina reveló que un porcentaje significativo de usuarios, el 57,7% para ser exactos, reportaron insatisfacción con el servicio que recibieron. Esto indica un bajo nivel de satisfacción entre las personas que dependen de estos establecimientos de salud (Castillo et al, 2018). El sistema de salud colombiano está experimentando varios problemas, incluidos cambios en las regulaciones que resultan en irregularidades y una alta demanda de servicios de salud. Mientras tanto, en Brasil, un abrumador 98% de la población ha informado sobre la mala calidad del sistema de salud (Moros et al, 2017).

En Perú, la industria de la salud dental está supervisada por dos sistemas distintos a escala nacional. El sector privado solo es accesible para las personas que poseen los medios financieros para cubrir los gastos de su bolsillo. El sector público, en cambio, está al alcance de todos y está regulado por el Ministerio de Salud (MINSU), la Seguridad Social (ESSALUD) y las Fuerzas Armadas (FFAA). Sin embargo, los tratamientos dentales que se ofrecen en estos sectores tienen un alcance algo limitado, centrándose principalmente en procedimientos preventivos y promocionales, así como en un número selecto de tratamientos curativos como la exodoncia. En consecuencia, la mayoría de la población opta por buscar atención en establecimientos privados.

Según una encuesta de satisfacción de usuarios del sector Salud, el porcentaje de satisfacción se registró en 70,1% en 2014. Este porcentaje aumentó en los años siguientes, llegando a 73,7% en 2015 y 73,9% en 2016 (Bellido B. et al, 2019). Sin embargo, en el área de la atención odontológica, nuestro país reporta niveles significativos de insatisfacción de los usuarios con los servicios prestados (Lara et al., 2020). Por lo tanto, es crucial reconocer e interpretar con precisión las expectativas de los pacientes desde su primera cita. Priorizar las necesidades de los usuarios podría mejorar el sistema de salud en las clínicas dentales, lo que conduciría a mayores niveles de satisfacción, como se observa en otros países.

En la ciudad de Huancayo, en un consultorio dental donde se realizará este estudio, el tema que nos ocupa no es desconocido. Como todos los establecimientos de salud que ofrecen servicios, enfrentan este problema en un momento en que prevalecen las prácticas informales. Los médicos, incluidos los

del campo de la odontología, tradicionalmente han brindado atención curativa desde una perspectiva paternalista basada en los principios de la medicina hipocrática. Este enfoque a menudo oculta información crucial sobre la condición del paciente. Sin embargo, brindar una atención centrada en las necesidades y la satisfacción del paciente debe priorizar la autonomía, los derechos y el respeto del paciente sobre la discreción del médico. A pesar de esto, algunos profesionales de la salud no reconocen la gravedad del incumplimiento ético y la satisfacción de sus pacientes depende de la práctica ética. En última instancia, garantizar que los pacientes estén satisfechos con los servicios que reciben genera una satisfacción óptima para el proveedor de atención médica.

De modo que se enuncia el problema con la interrogante: ¿Cuál es la relación entre la aplicación de principios bioéticos y satisfacción del paciente de un consultorio odontológico, Huancayo, 2023? En tanto los problemas específicos son: a) ¿Cuál es la relación entre la aplicación del principio de autonomía y satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023? b) ¿Cuál es la relación entre la aplicación del principio de justicia y satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023? c) ¿Cuál es la relación entre la aplicación del principio de beneficencia y satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023? y d) ¿Cuál es la relación entre la aplicación del principio de no maleficencia y satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023?

La justificación teórica, El objetivo de la indagación es mejorar la comprensión de la estructura teórica mediante la realización de una revisión exhaustiva de la información contextual. Su propósito es introducir nuevos conocimientos teóricos sobre la implementación de los principios bioéticos y la satisfacción de los pacientes. Metodológica: Para establecer una correlación entre las variables, se realizará un estudio correlacional utilizando herramientas reconocidas internacionalmente. Práctica: A través de su implementación se puede lograr mejorar las prácticas de trabajo y obtener resultados favorables para los profesionales de la salud.

Por ello se planteó el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la aplicación de principios bioéticos y satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023. En tanto los objetivos específicos son:

Determinar la relación entre la aplicación del principio de autonomía, principio de justicia, principio de beneficencia y principio de no maleficencia y satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023.

Finalmente, se propone la siguiente hipótesis general: La aplicación de principios bioéticos se relaciona con la satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023. En tanto las hipótesis específicas son: La aplicación del principio de autonomía, principio de justicia, principio de beneficencia y principio de no maleficencia se relaciona con la satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023.

II. MARCO TEORICO

En cuanto a los antecedentes internacionales, Osorio et al. (2022) tuvo como objetivo de la investigación medir el nivel de satisfacción de los pacientes en cuanto a los valores éticos que sustentan la relación odontólogo-paciente. A través de un estudio descriptivo transversal, la mayoría de los encuestados, o el 89%, informaron una relación positiva y agradable con su dentista. En cuanto a la calidad de la atención recibida, el 41% opinó que había establecido una conexión personal con su dentista, mientras que el 59% creía lo contrario. En cuanto a la valoración de la atención odontológica, el 64% de los pacientes le dieron una puntuación perfecta de 10. En cuanto a los tiempos de espera, el 25% de los pacientes consideró que el tiempo ideal para ser atendido era de 20 minutos mientras que el 48% creía que debería ser de 30 minutos. En general, la conclusión de la investigación indica que más del 50% de los pacientes están satisfechos con la calidad de la atención brindada por sus dentistas.

En el estudio de Morales (2021), el objetivo fue evaluar en qué medida los profesionales de la salud bucal poseen conocimiento de los principios bioéticos y los aplican en la práctica. El método de investigación utilizado fue descriptivo, transversal y de análisis correlacional cuantitativo. Los resultados revelaron cinco niveles de comprensión de los principios bioéticos, encontrándose el mayor porcentaje de conocimiento en aquellos que aplicaron el principio de no maleficencia en su práctica clínica. El estudio también reveló una falta de conocimiento de los principios bioéticos básicos entre algunos participantes. Sin embargo, ha habido un aumento gradual en la aplicación de estos principios a lo largo del tiempo entre los profesionales de la salud bucal.

Vallejo (2020) tuvo como objetivo evaluar el nivel de competencias teóricas, prácticas y actitudinales de los odontólogos de la Policía Nacional y Fuerzas Armadas del Ecuador respecto al código de ética a través de un estudio observacional, analítico, de corte transversal. El estudio encontró que no hubo diferencias estadísticamente significativas ($p > 0,05$) en los porcentajes de competencias teóricas, prácticas y actitudinales en función del sexo, la edad y los años de práctica entre los profesionales de la odontología. Sin embargo, se observó una diferencia significativa entre los niveles de competencias prácticas

(adecuado/inadecuado) y actitudinal (positivo/negativo) ($p < 0,05$). El estudio concluye que hubo diferencias estadísticamente significativas en las competencias actitudinales y prácticas, siendo más prevalente la actitud positiva y las prácticas adecuadas que las actitudes negativas y las prácticas inadecuadas. El estudio no encontró diferencias significativas en las competencias teóricas entre niveles suficientes e insuficientes.

En el ámbito nacional se consideró a Chávez (2022) quien tuvo como propósito establecer una conexión entre la satisfacción de los usuarios externos y su adherencia a los servicios odontológicos ofrecidos en el puesto médico de Puno. El estudio tuvo un diseño descriptivo, correlacional, no experimental y transversal, con el objetivo principal de investigar los elementos básicos de la investigación. De acuerdo con sus hallazgos, una gran mayoría de usuarios, con un 98,5%, reportaron estar satisfechos con los servicios odontológicos ofrecidos, mientras que un 70,1% demostraron adherencia total al tratamiento brindado. El estudio concluyó que la satisfacción del usuario jugó un papel vital en la formación de la adherencia al tratamiento dental. Además, las dimensiones de competencia profesional y eficacia del tratamiento también tuvieron efectos similares en la adherencia al tratamiento en el puesto médico de Huancané.

Núñez (2022) realizó un estudio con el objetivo de establecer una conexión entre el nivel de atención y la satisfacción de los pacientes en el campo de la odontología en un Centro de Salud. El estudio utilizó un enfoque de diseño transversal, no experimental y descriptivo que empleó un análisis de correlación cuantitativa. De acuerdo con los hallazgos, existe una alta calidad en la atención brindada por el servicio odontológico, el 87,9% (109 pacientes) la califica como buena, mientras que solo el 12,1% la percibe como regular. En consecuencia, el estudio concluyó que existe una relación inequívoca entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes.

El objetivo de Becerra (2022) fue establecer una correlación entre la satisfacción del paciente y su percepción de la calidad de la atención odontológica en las clínicas. La metodología empleó un diseño correlacional. Los resultados indicaron que la mayoría de los usuarios externos expresaron niveles altos (53,6%) o moderados (42,9%) de satisfacción con la atención odontológica, lo que significa que aproximadamente el 96% de la población se mostró contenta

con sus experiencias odontológicas. Adicionalmente, existió una correlación positiva entre las variables del estudio, con un coeficiente r_{0} de 0,215. Por lo tanto, se puede concluir que la hipótesis se sustenta y existe una conexión baja pero positiva entre las dos variables.

Tejada (2022) realizó un estudio para medir la percepción del consentimiento informado en pacientes endodónticos en un entorno clínico. La metodología de investigación empleada fue transversal y de carácter descriptivo. Los hallazgos indicaron que la mayoría de los pacientes encuestados, el 57,7%, había alcanzado una educación universitaria. Esto resultó en un resultado positivo en cuanto a la información proporcionada a los pacientes por parte de sus dentistas. Además, los pacientes encontraron que los valores que se les presentaron estaban en un nivel satisfactorio. El estudio concluyó que los pacientes endodónticos generalmente perciben positivamente la información presentada en el consentimiento informado, con una notable mayoría con educación universitaria.

En su estudio, Ponce (2021) propuso determinar cómo la gestión del consultorio afecta la satisfacción laboral de los dentistas que ejercen en Cusco. Usando un enfoque de diseño cuantitativo, básico, causal correlacional y no experimental, el estudio encontró que el 80% de los dentistas tenían un nivel de manejo moderado. En cuanto a la satisfacción profesional, el 83% de los odontólogos reportaron un nivel moderado. De los resultados se infirió que el nivel de satisfacción profesional de los odontólogos en Cusco no se ve influenciado por la gestión de sus consultorios y que esta relación no es estadísticamente significativa.

Para la apertura de la explicación de la variable principios bioético, se tiene a la deontología es una teoría normativa que se ocupa de las obligaciones morales que rigen nuestras elecciones, ya sea que estén permitidas, exigidas o prohibidas. Es parte de una categoría más grande de teorías morales conocidas como teorías deónticas, que están diseñadas para guiar y evaluar nuestras acciones. Alexander y Moore (2020) afirman que la deontología cae dentro de este dominio. Aunque hay muchas formas diferentes de definir la ética, a menudo se considera un concepto universal. Sin embargo, como sostienen Steiner y Steiner (1999), definir la ética sigue siendo una tarea compleja. Definen la ética

como el estudio de las relaciones humanas fundamentales, incluidos conceptos como bueno y malo, correcto e incorrecto, justo e injusto (Akmal y Benlahcene, 2018).

Según el análisis de Freeman y Werhane (2021) los deontólogos argumentan que una acción es moralmente sólida solo cuando se lleva a cabo desde un sentido de obligación o deber. El fundador de este punto de vista es Kant, un filósofo alemán del siglo XVIII que postuló que el razonamiento ético requiere que los humanos tomen decisiones racionales y libres entre múltiples alternativas. Sin embargo, la deontología ha evolucionado para desviarse tanto del relato inicial de Kant, que enfatiza únicamente la razón, como de otras perspectivas filosóficas. También diverge de los puntos de vista psicológicos que priorizan las convenciones y normas sociales en la cognición moral (Smillie et al., 2020).

El inicio del término "bioética" se remonta a 1927, cuando Fritz Jahr lo introdujo en un editorial publicado en la revista alemana "Kosmos". Las ideas de Jahr sobre un mandato bioético que supere el imperativo categórico tradicional de Kant fueron posteriormente difundidas en publicaciones de circulación limitada. Jahr también citó a R. Eisler, quien creía que la bioética es una obligación moral que se extiende no solo a los humanos sino a todos los seres vivos. (Roa-Castellanos y Bauer, 2009). El surgimiento de la bioética como campo académico coincide con un renovado interés en la ética práctica, que busca establecer una base sólida para la legislación, un tema que es muy debatido en las sociedades democráticas. Este interés surgió como resultado de eventos significativos que evidenciaron la necesidad de lineamientos éticos para regular el comportamiento de los individuos en el contexto médico. Uno de esos eventos fue el "juicio de los médicos" después de la Segunda Guerra Mundial, que resultó en la sentencia de 17 médicos nazis por cometer atrocidades contra los humanos en nombre de la investigación científica, sin tener en cuenta la dignidad humana. En respuesta, el Código de Nuremberg se estableció en 1947, marcando el primer paso hacia la internacionalización y socialización de las normas que rodean los temas biomédicos.

La Asociación Internacional de Bioética (IAB) caracteriza como bioética el examen continuo de los aspectos éticos, legales, sociales y filosóficos que

surgen al brindar atención médica y que se presentan en los estudios biológicos. La bioética utiliza la reflexión como un medio para abordar los problemas éticos que son relevantes para los escenarios actuales e impactan la vida humana (Capella, 2017). Sirve como un mecanismo para mantener la calidad de la investigación al tiempo que defiende la dignidad humana, salvaguarda el multiculturalismo y garantiza que los conceptos en el cuidado de la salud se ejecuten de manera ética. Además, la bioética facilita la implementación ética de acciones en salud pública (Fineman, 2019).

La bioética es un campo que pretende priorizar el cuidado del ser humano en todos sus aspectos, incluyendo su vida, integridad y bienestar integral. Se asienta sobre cuatro principios fundamentales: Autonomía, No maleficencia, Justicia y Beneficencia. El principio de beneficencia requiere que los individuos actúen de manera que beneficien a los demás, ya que es una obligación moral. El respeto a la dignidad de la persona es el principio fundamental que sustenta todos los demás principios bioéticos. Este principio se basa en un enfoque integral y humanista de la atención de la salud (Frimpong-Mansoh, 2023).

En este estudio, se tomaron en consideración las definiciones de los principios bioéticos. Estos principios engloban las normas fundamentales que regulan la conducta de los profesionales de la medicina, brindándoles una sólida orientación que dirija su actuación. Como resultado, la profesión médica exige la implementación continua de los principios bioéticos, que se clasifican en las siguientes dimensiones:

Principio de Beneficencia, Bastián et al. (2021) sugieren que el concepto de praxis implica evitar el daño, prevenirlo, eliminarlo y esforzarse siempre por hacer el bien a los demás. En medicina, la corrección ética se determina sopesando los beneficios y riesgos antes de tomar una decisión. Mora (2015) define este principio como la obligación de prevenir o paliar el daño, de prestar asistencia y de priorizar el bienestar del paciente por encima de los propios intereses. El personal es responsable de tomar acciones para prevenir o contrarrestar el daño, y este deber incluye brindar un servicio de alta calidad, atención respetuosa, evitar tratamientos innecesarios y salvaguardar la salud pública. Para cumplir con estas obligaciones, el personal debe ser informado, competente, actualizado y poseer una formación humanística basada en

principios éticos. También deben ser conscientes de las necesidades únicas de sus pacientes, viéndolos como iguales e identificándose con sus experiencias.

Principio de no maleficencia, Bastián et al. (2021) define la no maleficencia como el deber de los proveedores de atención médica de evitar dañar a sus pacientes o causarles daño intencionalmente, lo que abarca intereses como la privacidad, la reputación y la libertad. En salud, la no maleficencia significa abstenerse de causar daño, dolor o muerte, y tiene sus raíces en la ética médica para prevenir la negligencia y garantizar la seguridad de los medicamentos. Mora (2015) también enfatiza la importancia de evitar el daño y la negligencia, con principios morales derivados de este principio que incluyen abstenerse de matar, causar sufrimiento o privarse del placer, así como prevenir activamente el daño físico, mental, psicológico o social.

Principio de la Justicia, Bastián et al. (2021) definen la atención centrada en el paciente como una priorización de la necesidad del paciente y evitar la diferenciación en el tratamiento según el sexo, la edad, la raza, la situación económica o la formación académica. Esto se logra haciendo un uso racional de todos los recursos disponibles para prevenir la escasez y priorizando adecuadamente las intervenciones. Los autores destacan la importancia de la equidad en el tratamiento de las enfermedades, procurando que los pacientes reciban los bienes a los que tienen derecho y que sus posibilidades de mejora no se vean limitadas por una distribución desigual. Mora (2015) argumenta que la atención centrada en el paciente se fundamenta en principios de justicia social e igualdad humana, donde se protege a los más desfavorecidos de las desigualdades sociales y económicas existentes. Este principio abarca la equidad, la igualdad y la planificación, con énfasis en la satisfacción de las necesidades de quienes requieren una atención más urgente. La atención centrada en el paciente exige un trato equitativo para todas las personas, independientemente de su origen étnico, raza, edad, nivel socioeconómico o educación. También enfatiza la priorización de acciones y el uso racional de los recursos disponibles para evitar el agotamiento en tiempos de necesidad.

Finalmente, el Principio de Autonomía, Bastián et al. (2021) postulan que los pacientes tienen derecho a tomar decisiones sobre su propia salud y enfermedad. Esto implica brindarles la opción de elegir lo que más les convenga

durante el proceso. El consentimiento informado es un aspecto crucial de este derecho, ya que garantiza que la decisión tomada sea voluntaria y libre de coerción por parte de profesionales médicos, amigos, familiares o la sociedad. Adicionalmente, la aceptación de información previa es un documento jurídicamente vinculante que define la relación entre el médico y el paciente, garantizando que la información proporcionada por el profesional es veraz y velando por la seguridad tanto del paciente como del equipo médico. Es obligación del personal de salud brindar información clara, de fácil comprensión y aceptación por parte del paciente en su elección de actuación. Cuando se respetan los puntos de vista y las elecciones del paciente, se brinda apoyo para que viva feliz y saludablemente durante un período prolongado, lo que enfatiza la importancia de su vida.

En relación con las teorías relacionadas con la satisfacción en las pacientes, teoría sobre la desconfirmación de expectativas, que consta de cinco fases distintas. La fase inicial implica la formación de expectativas previas al servicio, seguida de la evaluación de la calidad del servicio en la segunda fase. La tercera fase consiste en comparar la percepción de la calidad del servicio con las expectativas formadas, lo que lleva a un nivel de desconfirmación de las expectativas. La cuarta fase culmina con sentimientos de satisfacción o insatisfacción basados en el nivel de no confirmación. Por último, los clientes que están satisfechos tienen más probabilidades de volver a utilizar el servicio o recomendarlo a otros, mientras que los clientes insatisfechos tienen menos probabilidades de hacerlo. (Choi, et al., 2019)..

Según Kinisa (2019), el nivel de la teoría de la comparación desarrollado por LaTour y Peat en 1979 evalúa la satisfacción midiendo la diferencia entre la percepción y un punto de referencia predeterminado. Este punto de referencia puede establecerse por las experiencias pasadas de un usuario con productos comparables, interactuando con otros consumidores que poseen el mismo producto, o por expectativas derivadas de situaciones específicas como campañas promocionales o publicidad. Además, LaTour y Peat sugieren que el nivel de satisfacción está más profundamente influenciado por las expectativas formadas por experiencias previas que las creadas por circunstancias específicas.

La teoría de la discrepancia del valor percibido, desarrollada por Westbrook y Reilly en 1983, sugiere que la satisfacción es una reacción que resulta de la evaluación tanto emocional como cognitiva. Esta reacción se desencadena cuando un individuo compara sus valores personales con un producto o servicio que ha encontrado (Mustaffa et al., 2020; Slack et al., 2020). De acuerdo con el modelo afectivo de Xu (2020), la satisfacción se puede definir como una respuesta positiva y subjetiva a un producto o servicio, como lo describió originalmente Westbrook en 1980. Además, Xu hace referencia a un informe publicado en 1991 por Westbrook y Oliver, que postula que esta respuesta tiene sus raíces en las emociones y se refleja en la relación entre la satisfacción del usuario, las emociones y los estados de ánimo.

Según el estudio de Ros Gálvez (2016), Bigné y Andreu, (2004), argumentaron que el acto de comprar y consumir puede provocar una respuesta emocional compleja que combina sentimientos tanto positivos como negativos en lugar de un simple binario de satisfacción o insatisfacción. Además, en 1989, Oliver identificó cinco formas únicas de satisfacción: felicidad, placer, alivio, novedad y sorpresa. Gálvez también hace referencia al modelo cognitivo-afectivo de satisfacción propuesto por Bigné y Andreu, que postula que las acciones de los usuarios no siempre son racionales y pueden verse influenciadas por sus emociones, afectos y actitudes. Estos factores sirven como mediadores entre las expectativas, la satisfacción y la disconformidad.

El concepto de satisfacción en el cuidado de la salud se basa en la evaluación que hace el usuario de la atención que recibe. Esta evaluación está determinada por su percepción de si se satisfacen sus necesidades y si la atención brindada cumple con sus expectativas de buen servicio al cliente. Esta definición es apoyada por Atmojo et al. (2020). Además, la satisfacción se puede describir como la imparcialidad de la evaluación del usuario y la importancia que se le otorga. Los usuarios que están satisfechos con su experiencia de atención médica tienen más probabilidades de continuar con los planes de tratamiento establecidos, lo que reduce su malestar y mejora su bienestar general (Abu-Rumman et al., 2022).

Según Ng et al. (2019), se puede concluir que las expectativas de quienes se benefician de los servicios de salud en cuanto a la calidad de la atención que

reciben son extremadamente altas. Además, poseen un conocimiento integral sobre el nivel de atención que reciben. La percepción general de quienes reciben este tipo de atención también se considera positiva, ya que aborda sus deficiencias, incluidos los problemas dentales que a menudo pueden tener un impacto en su bienestar emocional.

Asnawi et al. (2019) define la satisfacción del paciente como el grado de acuerdo de un paciente con la prestación de atención de la organización de salud, en consonancia con sus expectativas y percepciones. Esta medida sirve como una evaluación subjetiva de la calidad de la atención recibida y es un indicador crucial de la eficiencia de la organización. La satisfacción del paciente, también considerada una medida de la calidad de la atención médica, tiene una correlación directa con los resultados clínicos, las tasas de retención de pacientes y las quejas por negligencia médica. Como tal, puede ser una medida significativa de logro para hospitales y médicos (Hemadneh et al., 2019).

Para comprender los comentarios de los usuarios y mejorar los servicios, se empleará el modelo SERVQUAL para evaluar la métrica de satisfacción del paciente. Este modelo mide el punto de vista del usuario en cinco dimensiones (Ubilla et al., 2019).

Dimensión efectividad. Es la confiabilidad es una sensación que surge cuando una empresa brinda sus servicios de manera consistente y segura con discreción. Es la base del compromiso de una empresa con la entrega puntual de servicios y contextualiza la confiabilidad y la ejecución como componentes críticos de este compromiso (Ubilla et al., 2019).

Dimensión capacidad de respuestas. La capacidad de respuesta, definida por Ubilla et al. (2019), es la capacidad de los profesionales para abordar problemas tanto antes como después de la prestación de servicios. Esta capacidad vital depende únicamente de la voluntad de estos profesionales y sirve como base para la prestación rápida y eficaz de servicios a los usuarios (Febres-Ramos y Mercado-Rey, 2020).

Dimensión seguridad. Brindar cuidados de calidad implica no sólo la adquisición de conocimientos, sino también el cultivo de la cortesía y las habilidades interpersonales entre los trabajadores. Esto incluye la capacidad de

generar confianza y una impresión favorable entre los clientes a través de la demostración de habilidades interpersonales, una actitud abierta y una comprensión profunda de los servicios ofrecidos (Ubilla et al., 2019).

Dimensión empatía. Más allá de las interacciones sociales, la inclinación hacia los demás puede considerarse una característica inherente a un individuo. Esta característica va más allá de la simple evocación de emociones en los demás e implica una perspectiva integral y multidimensional de una situación o contexto determinado (Ubilla et al., 2019).

Dimensión elementos tangibles. A la hora de evaluar la calidad de los hospitales, hay varios factores que deben tenerse en cuenta: infraestructura, equipamiento y recursos sanitarios. Esto abarca las instalaciones físicas, los recursos humanos, los equipos, los materiales y suministros, las herramientas, los procesos, las instrucciones, los materiales de información y los productos intermedios (Ubilla et al., 2019).

III. METODOLOGÍA

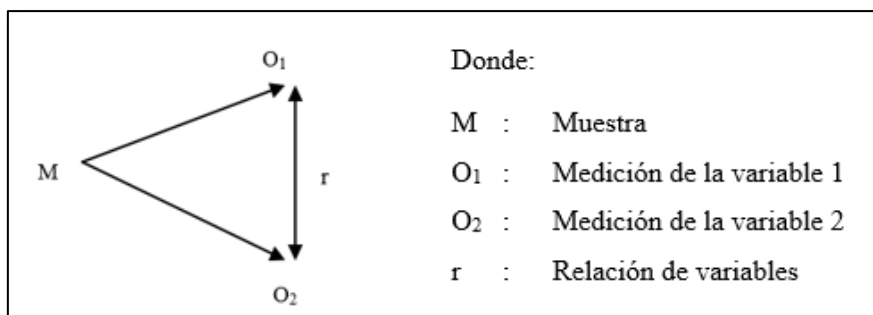
3.1. Tipo y diseño de investigación

El presente estudio se realiza con un objetivo claro y se categoriza como investigación básica. El objetivo de esta categoría específica de investigación es mejorar la comprensión y ampliar el conocimiento sobre diversos fenómenos. Denominada investigación básica o investigación pura, es un instrumento esencial para generar nuevos conceptos, principios y teorías (Hernández y Mendoza, 2018).

El diseño de investigación es no experimental, transversal, correlacional, Según Bedoya (2020), la investigación no experimental es un proceso sistemático y empírico en el que los científicos no tienen la capacidad de manipular directamente las variables independientes, ya que ya han ocurrido o son intrínsecamente inmutables. Este tipo de investigación es transversal ya que la información se recopila en un momento específico y su objetivo es proporcionar descripciones de las variables y sus relaciones entre sí. Además, esta investigación se considera correlacional, ya que involucra estudios que usan coeficientes de correlación para explicar o dilucidar las conexiones entre variables importantes (Houssay, 2021).

Figura 1

Esquema del diseño de investigación



3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: principios bioéticos

Definición conceptual: La bioética puede considerarse como una división de las prácticas éticas que se enfoca en promover y defender un comportamiento

ético en relación con la existencia humana. Uno de los pilares fundamentales de la bioética se centra en el reconocimiento y reverencia del ser humano, de sus derechos intrínsecos y del respeto a su dignidad (Bastián et al., 2021).

Definición operacional

Para medir la variable principios bioéticos se utilizará un cuestionario de 20 ítems distribuidos en sus dimensiones, empleando una escala ordinal policotómica. (Ver Anexo 2: Matriz de operacionalización).

Variable dependiente: satisfacción del paciente

Definición conceptual. En referencia al trabajo de Brook (2005), Ubila et al. (2019) afirman que la satisfacción del usuario es un factor crucial en la evaluación de la calidad de los servicios de salud. Esta métrica esencial juega un papel importante en la identificación de áreas de excelencia y posibles dificultades para los proveedores de atención médica. Al priorizar la satisfacción del usuario, los proveedores de atención médica pueden establecer un sistema de atención médica diseñado para satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios, lo que da como resultado una experiencia de atención médica de alta calidad.

Definición operacional

La variable de satisfacción del paciente por naturales es cualitativa, ordinal, politómica, será medida aplicando un cuestionario con 18 ítems distribuidos en sus dimensiones.

3.3. Población, muestra y muestreo

Durante el proceso de recopilación de información, la población está formada por un grupo de individuos que poseen rasgos similares (Condori-Ojeda, 2020). Para la presente investigación la muestra la componen precisamente 200 pacientes que han recibido tratamiento en la clínica odontológica.

La muestra, tal como la define Condori-Ojeda (2020), es un subconjunto único de la población mayor. En este estudio en particular, se empleó un método probabilístico de muestreo, lo que llevó a encuestar a 132 pacientes. La decisión de utilizar esta forma de muestreo se tomó debido a la conveniencia de recopilar

la información relevante necesaria para la investigación. El muestreo es la selección y el análisis de una muestra específica (Condori-Ojeda, 2020).

3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

La metodología empleada para llevar a cabo esta investigación involucró la utilización del método de descubrimiento. Para este estudio en particular, los instrumentos más apropiados para implementar fueron los cuestionarios. Los cuestionarios sirven como un dispositivo que facilita la recopilación de datos al plantear un conjunto de consultas que se adaptan para obtener información sobre las variables de interés, dentro de una población designada (Hernández y Mendoza, 2018).

Para la investigación se elaborará un cuestionario con 20 ítems para la variable principios bioéticos, un cuestionario de 18 ítems para la satisfacción del paciente.

Validez

Para garantizar que un instrumento mida con precisión lo que pretende medir, es fundamental evaluar su validez (Hernández y Mendoza, 2018). Para realizar tal evaluación, se consultó a profesionales con grado de Maestría. Estos expertos evaluaron los instrumentos con base en criterios como calidad, adecuación y significancia, de acuerdo con los certificados de validez proporcionados por la Universidad.

Confiabilidad

Es crucial asegurarse de que un instrumento sea confiable, lo que requiere que mida consistentemente lo mismo cuando se usa repetidamente. Para determinar la confiabilidad de las variables se realizó una prueba piloto. Se empleó el coeficiente alfa de Cronbach debido a la naturaleza politómica de la prueba (Hernández y Mendoza, 2018).

3.5. Procedimientos

El paso inicial es enviar una solicitud oficial a las autoridades para recopilar la información necesaria. Una vez finalizada esta, se contactará a los trabajadores, con su consentimiento, para comunicarles el objetivo de la investigación y promover su participación voluntaria. Las herramientas utilizadas para la recolección de datos serán virtuales y se entregarán a través de WhatsApp.

Todos los datos recopilados se registrarán y almacenarán en una hoja de cálculo para su análisis futuro.

3.6. Método de análisis de datos

En el próximo estudio, se realizarán análisis estadísticos, tanto de naturaleza descriptiva como inferencial. Además, se utilizará la prueba de Kolmogorov-Smirnoff (KS) para determinar si dos conjuntos distintos de muestras se adhieren a la misma distribución. Para ilustrar mejor los resultados, se presentarán representaciones gráficas y tabulares de estadísticas descriptivas. Mientras tanto, se emplearán estadísticas inferenciales para verificar cualquier suposición realizada, y los hallazgos se mostrarán en tablas.

3.7. Aspectos éticos

La Universidad Cesar Vallejo realizó un estudio de investigación que le dio alta prioridad a la autonomía de sus participantes. Para garantizar la conducta ética de la investigación, cualquier dato o información recopilada durante el estudio se mantendrá confidencial y se utilizará únicamente con fines de investigación. El equipo que supervisa el estudio se adherirá a las leyes de derechos de autor al citar correctamente todas las fuentes de conformidad con las pautas de la APA. Se respetarán rigurosamente los estándares éticos señalados en el RD-0262-2020/UCV, incluyendo la transparencia en la presentación de resultados y el respeto a la propiedad intelectual. El estudio también evaluará la competencia profesional y científica de las variables de apoyo. Antes de la participación, todos los participantes serán completamente informados sobre la naturaleza de la investigación y proporcionarán su consentimiento informado de forma gratuita.

IV. RESULTADOS

4.1. Resultados descriptivos

Habiendo finalizado la toma de datos de la muestra, se procedió a realizar el análisis descriptivo donde los datos se agruparon de acuerdo con sus niveles y rangos, de modo que se determinaron las frecuencias y porcentajes para ambas variables y para sus dimensiones.

Tabla 1

Recuentos y porcentajes de la Aplicación de principios bioéticos

Variable	Nivel	f	%
Principios bioéticos	Escaso	44	33.3%
	Regular	38	28.8%
	Adecuado	50	37.9%

Respecto al resultado encontrado, la tabla 1 demuestra que la variable principios bioético alcanzó un nivel adecuado según con encuestado con un 37.9%, un nivel regular con un 28.8% y un nivel escaso con un 33.3%.

Tabla 2

Porcentajes de las dimensiones de Principios éticos

Variable/dimensiones	Nivel (%)		
	Escasos	Regular	Adecuado
D1. Autonomía	23.5%	56.8%	19.7%
D2. Justicia	37.1%	38.6%	24.2%
D3. Beneficencia	31.8%	42.4%	25.8%
D4. No maleficencia	34.1%	44.7%	21.2%

La tabla 2 demuestra la percepción de los encuestado respecto a las dimensiones de principios éticos, la dimensión autonomía alcanzó un 56.8% regular, la dimensión justicia obtuvo un 38.6% regular, la dimensión beneficencia un 42.4% regular, y la dimensión no maleficencia un 44.7% regular.

Tabla 3*Recuentos y porcentajes de la Satisfacción del paciente*

Variable	Nivel	Recuento	Porcentaje
Satisfacción del usuario	Baja	46	34.8%
	Media	39	29.5%
	Alta	47	35.6%

Respecto al resultado de la variable satisfacción del paciente, la tabla 3 demuestra que los encuestados destacaron el nivel alto con un 35.6% y el nivel bajo con un 34.8%, y el nivel medio con un 29.5%.

Tabla 4*Recuentos y porcentajes de las dimensiones de Satisfacción del paciente*

Variable/dimensiones	Nivel (%)		
	Escasos	Regular	Adecuado
D1. Fiabilidad	24.2%	46.2%	29.5%
D2. Capacidad de respuesta	29.5%	32.6%	37.9%
D3. Seguridad	29.5%	35.6%	34.8%
D4. empatía	39.4%	31.8%	28.8%
D5. Infraestructura	23.5%	39.4%	37.1%

En cuanto a los resultados de las dimensiones de la variable satisfacción del paciente, la fiabilidad alcanzo un 46.2% regular, la capacidad de respuesta un 37.9% adecuado, la seguridad un 35.6% regular, la empatía con un 39.4% escaso, y la infraestructura un 39.4% regular.

4.2. Resultados inferenciales

Hipótesis general

Tabla 5

Correlación ente los principios bioéticos y la satisfacción del paciente

		Satisfacción del paciente	
		Coeficiente de correlación	.993
Rho de Spearman	Principios bioéticos	Sig. (bilateral)	.000
		N	132

En la tabla 5, se observó un coeficiente según la correlación de $r=0,993$ con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva alta de los principios bioético y satisfacción del paciente.

Hipótesis 1

Tabla 6

Correlación ente el principio de autonomía y la satisfacción del paciente

		Satisfacción del usuario	
		Coeficiente de correlación	.965
Rho de Spearman	Autonomía	Sig. (bilateral)	.000
		N	132

En la tabla 6, se observó un coeficiente según la correlación de $r=0,965$ con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva alta del principio autonomía y satisfacción del paciente.

Hipótesis 2

Tabla 7

Correlación ente el principio de justicia y la satisfacción del paciente

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Justicia	Coeficiente de correlación	.958
		Sig. (bilateral)	.000
		N	132

En la tabla 7, se observó un coeficiente según la correlación de $r=0,958$ con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva alta del principio de justicia y satisfacción del paciente

Hipótesis 3

Tabla 8

Correlación ente el principio de beneficencia y la satisfacción del paciente

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Beneficencia	Coeficiente de correlación	.958
		Sig. (bilateral)	.000
		N	132

En la tabla 8, se observó un coeficiente según la correlación de $r=0,958$ con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva alta del principio de beneficencia y satisfacción del paciente

Hipótesis 4

Tabla 9

Correlación ente el principio de no maleficencia y la satisfacción del paciente

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	No maleficencia	Coeficiente de correlación	.951
		Sig. (bilateral)	.000
		N	132

En la tabla 9, se observó un coeficiente según la correlación de $r=0,951$ con un $p=0.000$ ($p < .05$), con el cual se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Por lo tanto, se confirma que existe una correlación positiva alta del principio de no maleficencia y satisfacción del paciente

V. DISCUSION

La presente indagación tuvo como objetivo general determinar la relación entre los principios bioético y la satisfacción del paciente, en el cual se concluyó que existe correlación positiva alta de los principios bioético y satisfacción del paciente, siendo el coeficiente según la correlación de $r=0,993$ con un $p=0.000$ ($p < .05$). resultados que fue comparado con el trabajo de Becerra (2022) cuyos resultados indicaron que la mayoría de los usuarios externos expresaron niveles altos (53,6%) o moderados (42,9%) de satisfacción con la atención odontológica, lo que significa que aproximadamente el 96% de la población se mostró contenta con sus experiencias odontológicas. Adicionalmente, existió una correlación positiva entre las variables del estudio, con un coeficiente r_{ho} de 0,215. Por lo tanto, se puede concluir que la hipótesis se sustenta y existe una conexión baja pero positiva entre las dos variables.

Asimismo, es similar al trabajo de Osorio et al. (2022) cuyo hallazgo indico que el 89%, informaron una relación positiva y agradable con su dentista. En cuanto a la calidad de la atención recibida, el 41% opinó que había establecido una conexión personal con su dentista, mientras que el 59% creía lo contrario. En cuanto a la valoración de la atención odontológica, el 64% de los pacientes le dieron una puntuación perfecta de 10. En cuanto a los tiempos de espera, el 25% de los pacientes consideró que el tiempo ideal para ser atendido era de 20 minutos mientras que el 48% creía que debería ser de 30 minutos. En general, la conclusión de la investigación indica que más del 50% de los pacientes están satisfechos con la calidad de la atención brindada por sus dentistas.

Información que se corrobó con lo dicho por Belle y Cantarelli (2017) afirman que estos dos principios son elementos fundacionales del servicio civil. Kant también defendió la necesidad de aplicar los principios éticos y morales universalmente, independientemente de las circunstancias o el contexto. Sostuvo que los seres humanos deben guiarse por imperativos categóricos, que van en contra del instinto. Si bien las personas pueden estar inclinadas a priorizar sus intereses, sus acciones deben estar motivadas por su deber hacia la humanidad. Kant creía que la autopreservación y la superación personal son obligaciones esenciales que se aplican a todas las personas. La racionalidad es

crucial, y tratar a todos los humanos como fines en sí mismos es la única forma de preservar la conciencia única en la Tierra (Freeman y Werhane, 2021).

Respecto al objetivo específico 1, se concluyó que existe una correlación positiva alta del principio autonomía y satisfacción del paciente, siendo coeficiente según la correlación de $r=0,965$ con un $p=0.000$ ($p < .05$). resultados que fue comparado con el trabajo de Morales (2021), cuyos resultados revelaron cinco niveles de comprensión de los principios bioéticos, encontrándose el mayor porcentaje de conocimiento en aquellos que aplicaron el principio de no maleficencia en su práctica clínica. El estudio también reveló una falta de conocimiento de los principios bioéticos básicos entre algunos participantes. Sin embargo, ha habido un aumento gradual en la aplicación de estos principios a lo largo del tiempo entre los profesionales de la salud bucal.

Asimismo, Vallejo (2020) en sus hallazgos encontró que no hubo diferencias estadísticamente significativas ($p>0,05$) en los porcentajes de competencias teóricas, prácticas y actitudinales en función del sexo, la edad y los años de práctica entre los profesionales de la odontología. Sin embargo, se observó una diferencia significativa entre los niveles de competencias prácticas (adecuado/inadecuado) y actitudinal (positivo/negativo) ($p<0,05$). El estudio concluye que hubo diferencias estadísticamente significativas en las competencias actitudinales y prácticas, siendo más prevalente la actitud positiva y las prácticas adecuadas que las actitudes negativas y las prácticas inadecuadas. El estudio no encontró diferencias significativas en las competencias teóricas entre niveles suficientes e insuficientes.

Datos que se corroboró con lo expresado por Thozamile (2021) quien afirmó los trabajadores tienen una responsabilidad fundamental para garantizar que los objetivos de la organización se alcancen mediante la ejecución eficiente y eficaz de sus funciones. La clave del éxito en este esfuerzo radica en mantener altos niveles de profesionalismo y conducta ética. Sin estas características, hay pocas esperanzas de éxito en la prestación de servicios. Por lo tanto, la gestión de los recursos humanos es un aspecto crucial de la administración, ya que permite la delegación de autoridad, los canales de comunicación y las relaciones de comportamiento necesarias para el desempeño efectivo de las funciones.

En cuanto a la satisfacción, Asnawi et al. (2019) define como el nivel de concordancia entre un paciente y la prestación de cuidados de la organización sanitaria, en función de sus expectativas y percepciones. Esta medida sirve como una evaluación personal de la calidad de la atención brindada y es un indicador esencial de la eficacia de la organización. La satisfacción del paciente también se considera un indicador de la calidad de la atención médica y tiene una correlación directa con los resultados clínicos, las tasas de retención de pacientes y las quejas por negligencia médica. Por lo tanto, es una métrica significativa para que los hospitales y los médicos evalúen sus logros, como se destaca en la investigación realizada por Hemadeh et al. (2019).

Respecto al objetivo específico 2, se concluyó que existe una correlación positiva alta del principio de justicia y satisfacción del paciente, siendo el coeficiente según la correlación de $r=0,958$ con un $p=0.000$ ($p < .05$). resultado que es similar al trabajo de Chávez (2022) que acuerdo con sus hallazgos, una gran mayoría de usuarios, con un 98,5%, reportaron estar satisfechos con los servicios odontológicos ofrecidos, mientras que un 70,1% demostraron adherencia total al tratamiento brindado. El estudio concluyó que la satisfacción del usuario jugó un papel vital en la formación de la adherencia al tratamiento dental.

Asimismo, Núñez (2022) en sus hallazgos, demostró que existe una alta calidad en la atención brindada por el servicio odontológico, el 87,9% (109 pacientes) la califica como buena, mientras que solo el 12,1% la percibe como regular. En consecuencia, el estudio concluyó que existe una relación inequívoca entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes.

Datos corroborados con Bastián et al. (2021), la atención centrada en el paciente implica priorizar las necesidades de los pacientes y evitar un trato diferencial basado en el género, la edad, la raza, la situación económica o la formación académica. Los autores sugieren que esto se puede lograr utilizando todos los recursos disponibles de manera racional para prevenir la escasez y priorizar las intervenciones. También destacan la importancia de garantizar la equidad en el tratamiento de las enfermedades y evitar la distribución desigual de los bienes necesarios para la recuperación, de modo que todos los pacientes tengan las mismas posibilidades de mejora. Mora (2015) argumenta que la

atención centrada en el paciente se basa en principios de justicia social e igualdad humana, con un enfoque en la protección de los más desfavorecidos de las desigualdades sociales y económicas existentes. Este principio abarca la equidad, la igualdad y la planificación, con especial énfasis en la satisfacción de las necesidades de quienes requieren una atención más urgente. La atención centrada en el paciente exige un trato igualitario de todas las personas, independientemente de su origen étnico, raza, edad, nivel socioeconómico o educación, y enfatiza la necesidad de priorizar las acciones y el uso racional de los recursos para evitar el agotamiento en tiempos de crisis.

Respecto al objetivo específico 3, se concluyó que existe correlación positiva alta del principio de beneficencia y satisfacción del paciente, siendo el coeficiente según la correlación de $r=0,958$ con un $p=0.000$ ($p < .05$). resultado que es similar a Tejada (2022) realizó un estudio para medir la percepción del consentimiento informado en pacientes endodónticos en un entorno clínico. La metodología de investigación empleada fue transversal y de carácter descriptivo. Los hallazgos indicaron que la mayoría de los pacientes encuestados, el 57,7%, había alcanzado una educación universitaria. Esto resultó en un resultado positivo en cuanto a la información proporcionada a los pacientes por parte de sus dentistas. Además, los pacientes encontraron que los valores que se les presentaron estaban en un nivel satisfactorio. El estudio concluyó que los pacientes endodónticos generalmente perciben positivamente la información presentada en el consentimiento informado, con una notable mayoría con educación universitaria.

Información que se corroboró con lo expresado por Según Bastián et al. (2021), la noción de praxis engloba la evitación, prevención y erradicación del daño, así como el esfuerzo constante por beneficiar a los demás. En el campo de la medicina, la corrección ética está determinada por una cuidadosa ponderación de los posibles beneficios y riesgos antes de tomar una decisión. Mora (2015) define este principio como la responsabilidad de prevenir o paliar el daño, brindar asistencia y priorizar el bienestar del paciente sobre los propios intereses. Es deber del personal médico tomar medidas que prevengan o contrarresten el daño, lo que incluye brindar un servicio de alta calidad, atención respetuosa, evitar tratamientos innecesarios y salvaguardar la salud pública.

Para cumplir con estas obligaciones, el personal debe estar bien informado, ser competente, actualizado y haber recibido una formación humanística basada en principios éticos. También deben reconocer las necesidades únicas de cada paciente, tratándolos como iguales y empatizando con sus experiencias.

Finalmente, el objetivo específico 4, se concluyó que correlación positiva alta del principio de no maleficencia y satisfacción del paciente, la correlación de $r=0,951$ con un $p=0.000$ ($p < .05$). resultado similar al trabajo de Ponce (2021) su estudio encontró que el 80% de los dentistas tenían un nivel de manejo moderado. En cuanto a la satisfacción profesional, el 83% de los odontólogos reportaron un nivel moderado. De los resultados se infirió que el nivel de satisfacción profesional de los odontólogos en Cusco no se ve influenciado por la gestión de sus consultorios y que esta relación no es estadísticamente significativa.

Hallazgo que fue corroborado por Según Bastián et al. (2021), el concepto de no maleficencia se refiere a la obligación de los profesionales de la salud de abstenerse de dañar a sus pacientes, ya sea intencionalmente o no. Esta obligación abarca el interés del paciente en asuntos como la privacidad, la reputación y la libertad. En el contexto de la salud, la no maleficencia implica abstenerse de causar daño físico, emocional o psicológico y la muerte. Es un principio fundamental en la ética médica que tiene como objetivo prevenir la negligencia y garantizar la seguridad de los medicamentos. Del mismo modo, Mora (2015) destaca la importancia de evitar el daño y la negligencia. Los principios morales derivados de este principio incluyen abstenerse de causar sufrimiento, quitar la vida o privarse de la felicidad, así como prevenir activamente cualquier forma de daño físico, mental, psicológico o social.

Además, respecto a la satisfacción Ng et al. (2019) sugieren que las personas que acuden a los servicios de salud tienen expectativas muy altas con respecto a la calidad de la atención que reciben. Además, poseen un amplio conocimiento con respecto al nivel de atención que se les brinda. En general, los destinatarios de dicha atención tienen una percepción positiva de la misma, ya que aborda de manera efectiva sus deficiencias, como problemas dentales que pueden afectar significativamente su bienestar emocional.

VI. CONCLUSIONES

- Primero** se concluyó que existe correlación positiva alta de los principios bioético y satisfacción del paciente, siendo el coeficiente según la correlación de $r=0,993$ con un $p=0.000$ ($p < .05$).
- Segundo** se concluyó que existe una correlación positiva alta del principio autonomía y satisfacción del paciente, siendo coeficiente según la correlación de $r=0,965$ con un $p=0.000$ ($p < .05$).
- Tercero** se concluyó que existe una correlación positiva alta del principio de justicia y satisfacción del paciente, siendo el coeficiente según la correlación de $r=0,958$ con un $p=0.000$ ($p < .05$).
- Cuarto** se concluyó que existe correlación positiva alta del principio de beneficencia y satisfacción del paciente, siendo el coeficiente según la correlación de $r=0,958$ con un $p=0.000$ ($p < .05$).
- Quinto** se concluyó que correlación positiva alta del principio de no maleficencia y satisfacción del paciente, siendo la correlación de $r=0,951$ con un $p=0.000$ ($p < .05$).

VII. RECOMENDACIONES

- Primero** Al encargado del consultorio odontológico desarrolle más charlas informativas y capacitaciones para todos el personal, a fin de minimizar las falencias en la atención y que sea posible que el persona puedan conocer y aplicar los principios éticos que le corresponden a su profesión y labor
- Segundo** Al encargado del consultorio odontológico, a que busquen mantenerse informados con lo referente a su profesión y labor que efectúan; y más aún en aspecto de principios éticos. Ello con la intención de que puedan desarrollar mejor sus funciones y ello se repercute en el nivel de satisfacción de los pacientes y usuarios
- Tercero** Se recomienda al encargado del consultorio odontológico, seguir conservando la privacidad y el respeto ético y moral por el paciente, incentivar el uso adecuado del consentimiento informado; así como el respeto por los familiares y acompañantes cercanos del paciente
- Cuarto** Se recomienda al encargado del consultorio odontológico, implementar sistemas de comunicación asertiva, empatía solidaria y comprensión por los demás en un contexto donde la demanda de salud crece de manera exponencial.
- Quinto** A los próximos investigadores, a que aborden temas similares a la presente investigación, de tal forma que les permita contribuir a la mejora por medio de la evidencia de las deficiencias y dificultades existentes

REFERENCIAS

- Abu-Rumman, A., Al Shraah, A., Al-Madi, F., & Alfalah, T. (2022). The impact of quality framework application on patients' satisfaction. *International Journal of Human Rights in Healthcare*, 15(2), 151-165.
- Akmal, N., & Benlahcene, A. (2018). A Narrative Review Of Ethics Theories: Teleological & Deontological Ethics . *IOSR Journal Of Humanities And Social Science*, XXIII(7), 31-38
https://www.researchgate.net/publication/326539144_A_Narrative_Review_Of_Ethics_Theories_Teleological_Deontological_Ethics
- Alexander, L., & Moore, M. (30 de October de 2020). Stanford Encyclopedia of Philosophy. Deontological Ethics:
<https://plato.stanford.edu/entries/ethicsdeontological/#DeoTheKan>
- Asnawi, A., Awang, Z., Afthanorhan, A., Mohamad, M., & Karim, F. J. M. S. L. (2019). The influence of hospital image and service quality on patients' satisfaction and loyalty. *Management Science Letters*, 9(6), 911-920.
- Atmojo, J. T., Sudaryanto, W. T., Widiyanto, A., Ernawati, E., & Arradini, D. (2020). Telemedicine, cost effectiveness, and patients satisfaction: a systematic review. *J Health Policy Manag*, 5(2), 103-107.
- Bastián, M. D. C. S., Serrano, M. D. L. P., Rodriguez, C. C., Salazar, E. M. D. Á., & Sánchez, H. F. (2021). Diseño y validez de un cuestionario sobre aplicación de Principios Bioéticos. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, 21(1). <https://rmuv.uv.mx/index.php/rmuv/article/view/14>
- Becerra Holgado, H. (2022). *Satisfacción de los usuarios externos y calidad de atención odontológica en el Centro de Salud de la provincia de Calca-Cusco-2019*. [Tesis de maestría, Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco]. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/6814>
- Bedoya, V. H. F. (2020). Tipos de justificación en la investigación científica. *Espíritu emprendedor TES*, 4(3), 65-76.
- Bellver Capella, V. (2020). Problemas bioéticos en la prestación de los cuidados enfermeros durante la pandemia del COVID-19. *Index de Enfermería*, 29(1-2), 46-50.

- Brooks, R (2005) La satisfacción del cliente. Editorial Paidós. Barcelona. España
- Capella, V. B. (2017). Bioteca y cuidados de Enfermería. Lima: CECOVA.
- Chávez, A, (2022). Satisfacción del usuario externo y la adherencia al tratamiento odontológico en la posta médica de Huancané – Puno, 2021. [tesis de maestría, universidad Cesar Vallejo].
- Condori-Ojeda, P. (2020). Universo, población y muestra. <https://www.aacademica.org/cporfirio/18>
- Del Valle, K. S. (2021). La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. *San Gregorio*, 1(47), 165–179. <https://doi.org/https://doi.org/10.36097/rsan.v1i47.1966>
- Di Fabio, J. L., Gofin, R., & Gofin, J. (2020). Análisis del sistema de salud cubano y del modelo atención primaria orientada a la comunidad. *Revista Cubana de Salud Pública*, 46, e2193.
- Fineman, M. A. (2019). Vulnerability in law and bioethics. *Journal of health care for the poor and underserved*, 30(5), 52-61. <https://muse.jhu.edu/article/740021>
- Fonseca, V. M. V., Pasos, J. C. G., Martínez, J., & Salgado, A. (2019). Relación entre el burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico*, 19(4), 41–49. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>
- Freeman, E., & Werhane, P. (2021). A note on Deontology . Darden Business Publishing, 1-2. https://www.researchgate.net/publication/228180175_A_Note_on_Deontology
- Frimpong-Mansoh, Y. (2023). Intercultural global bioethics. *Journal of Medical Ethics*, 49(5), 339-340. <https://jme.bmj.com/content/49/5/339.abstract>
- Gonzales, M. y Sandoval, M. (2019). Calidad de vida profesional y síndrome de Burnout en enfermeras del Hospital María Auxiliadora. *Revista de Ciencia y Arte de Enfermería*, 2 (1), 15-21. www.cr3.org.pe/ojs/index.php/ace/article/view/28/29

- Hernández-Sampieri, R., y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. McGraw Hill. <https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
- Hemadeh, R., Hammoud, R., Kdouh, O., Jaber, T., & Ammar, L. (2019). Patient satisfaction with primary healthcare services in Lebanon. *The international journal of health planning and management*, 34(1), e423-e435.
- Houssay, A. (2021). *La investigación científica*. Editorial Columba. <https://notablesdelaciencia.conicet.gov.ar/handle/11336/125234>
- Kelbiso, L., Belay, A., y Woldie, M. (2017). Determinants of Quality of Work Life among Nurses Working in Hawassa Town Public Health Facilities, South Ethiopia: A Cross-Sectional Study. *Nurs Res Pract.*, 1-11. <https://doi.org/10.1155/2017/5181676>
- Lerma, J. (2022). *Relación de los principios bioéticos y calidad de la atención percibida por trabajadores en un departamento clínico*. [Trabajo de segunda especialización, Universidad Autónoma de Nuevo León].
- Liconá, A., González, S., y Liconá, M. (2021). Pandemia COVID-19 Aspectos Bioéticos. *Contactos, Revista de Educación en Ciencias e Ingeniería*, (119), 56-64.
- Mora, L. (2015). Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Cuba. *Revista Cubana de Oftalmología*. 28(2): 228- 233.
- Morales, G., Ramadán, R., Alvear, S., & Sánchez-del-Hierro, G. (2021). Conocimiento y aplicación de los principios bioéticos en alumnos de posgrado de Odontología. *Acta bioethica*, 27(2), 285-294.
- Ng, J. H., & Luk, B. H. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis in the healthcare context. *Patient education and counseling*, 102(4), 790-796.
- Núñez, B. (2022). *Calidad de atención y satisfacción del paciente en el área de odontología de un centro de salud de Lambayeque, 2021*. [Tesis de maestría]

- Ñique Carbajal, C., Cervera Vallejos, M., Díaz Manchay, R., & Domínguez Barrera, C. (2020). Principios bioéticos en el contexto de la pandemia de COVID-19. *Revista Médica Herediana*, 31(4), 255-265.
- Osorio, P. A. R., Moreta, J. F. A., & Villamarín, S. G. (2022). Satisfacción de pacientes desde la perspectiva de los valores ético-profesionales de la relación odontólogo-paciente. *Revista Información Científica*, 101(5), 8.
- Peñaloza-Jaimes, S. D. (2022). Papel de la ética y la bioética en enfermería. *Revista Ciencia y Cuidado*, 19(1), 5-8.
- Ponce, L. (2021). *Influencia de la gestión de consultorios en la satisfacción profesional de los odontólogos en la ciudad de Cusco*. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo].
- Prado, S. A. (2015). The theory Deficit of selfcare: Dorothea Orem, starting-point for quality in health care. 1-11. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242014000600004&lng=es&tlng=es
- Sabio, M. F., Alvarez, M. Y., Ross, E., Dominguez, M. J., Quelle, A., & Lewkowicz, A. (2022). Reflexiones en torno al papel de enfermería en los comités de bioética. *Revista Colombiana de Bioética*, 16(2).
- Smillie, L., Katic, M., & Laham, S. (2020). Personality and moral judgment: Curious consequentialists and polite deontologists. *Journal of Personality*, LXXXIX(3), 549-564. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/jopy.12598>
- Sousa, G., Lima, B., Nunes, V., Pires, M., Barros, V., Hipólito, U., y Almeida, M. (2021). Engagement of Family Health Strategy workers during pandemic the Covid-19. *REVISA*, 10(3), 531-541. <https://doi.org/10.36239/revisa.v10.n3.p531a541>
- Tejeda Ventura, A. S. (2022). *Percepción de la aplicación del consentimiento informado en pacientes de endodoncia de la Clínica Estomatológica de la Universidad Científica del Sur 2019*. [Tesis de segunda especialidad, Universidad Científica del Sur].

<https://repositorio.cientifica.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12805/2620/TE-Tejeda%20A-Ext.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Ubilla, M. A. B., Barreno, E. R. Z., Freire, F. O., & Sánchez, M. T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.
- Vidal Ledo, M. J., Delgado Ramos, A., Rodríguez Díaz, A., Barthelemy Aguilar, K., & Torres Ávila, D. (2022). Salud y transformación digital. *Educación Médica Superior*, 36(2).
- Zemel, M. G. E., Miguel, R., Bosi García, S. F., Di Bastiano, S. N., & Vanoni, V. V. (2020). La enseñanza de la bioética en la formación odontológica durante el contexto del Covid-19. *Revista de la Facultad de Odontología*, 2020.

ANEXO

Anexo 1. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación entre la aplicación de principios bioéticos y satisfacción del paciente de un consultorio odontológico, Huancayo, 2023?</p> <p>Problemas específicos son:</p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la aplicación del principio de autonomía y satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la aplicación del principio de justicia y satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la aplicación del principio de beneficencia</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación entre la aplicación de principios bioéticos y satisfacción del paciente de un consultorio odontológico, Huancayo, 2023</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>a) Determinar la relación entre la aplicación del principio de autonomía y satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023</p> <p>b) Determinar la relación entre la aplicación del principio de justicia y satisfacción del paciente de consultorio</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>La aplicación de principios bioéticos se relaciona con la satisfacción del paciente de un consultorio odontológico, Huancayo, 2023</p> <p>hipótesis específicas</p> <p>a) La aplicación del principio de autonomía con la satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023</p> <p>b) La aplicación del principio de justicia con la satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023</p>	Variable 1: Principios bioéticos				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
			Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lenguaje ▪ Autorización ▪ Toma de decisiones 	1 – 5	Ordinal	Escaso
			Justicia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puntualidad ▪ Prioriza al paciente ▪ Valoriza necesidades ▪ Satisface necesidades 	6 – 10		
			Beneficencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico ▪ Consideración de riesgo ▪ Intervención ▪ Monitoreo ▪ Consejería 	11 – 15		
			No maleficencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto ▪ Confort ▪ Privacidad ▪ Capacitación 	16 – 20		
			Variable 2: satisfacción del paciente				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención sin discriminación ▪ Horario establecido 	1 -4	Ordinal	Baja
						Nunca (1)	Regular

<p>y satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre la aplicación del principio de no maleficencia y satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023?</p>	odontológico, Huancayo, 2023	<p>c) La aplicación del principio de beneficencia con la satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023</p> <p>d) La aplicación del principio de no maleficencia con la satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto orden de llegada 		<p>Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	Alta
	c) Determinar la relación entre la aplicación del principio de beneficencia y satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta a dudas ▪ Tiempo de espera ▪ Atención rápida ▪ Solución inmediata 	5 - 7		
	d) Determinar relación entre la aplicación del principio de no maleficencia y satisfacción del paciente de consultorio odontológico, Huancayo, 2023		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioridad en atención ▪ Confianza para atender ▪ Respeto de su privacidad 	8 - 11		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato amable con respeto ▪ Explicación entendible ▪ Atención individualizada 	12 - 14		
			Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambientes ▪ Material necesario ▪ Limpieza y comodidad 	15 - 18		

Anexo 2. Matriz de operacionalización

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango
El campo de la bioética puede verse como una rama de la ética destinada a fomentar una conducta ética hacia la vida humana. Una piedra angular de la bioética es el principio de honrar al ser humano, sus derechos inherentes y su dignidad (Bastián et al., 2021).	Para medir la variable principios bioéticos se utilizará un cuestionario de 20 ítems distribuidos en sus dimensiones, empleando una escala ordinal policotómica	Autonomía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lenguaje ▪ Autorización ▪ Toma de decisiones 	1 – 5	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Bajo Regula Alto
		Justicia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puntualidad ▪ Prioriza al paciente ▪ Valoriza necesidades ▪ Satisface necesidades 	6 – 10		
		Beneficencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diagnóstico ▪ Consideración de riesgo ▪ Intervención ▪ Monitoreo ▪ Consejería 	11 – 15		
		No maleficencia	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respeto ▪ Confort ▪ Privacidad ▪ Capacitación 	16 – 20		

Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas	Nivel y rango
según Brook (2005) citado en Ubilla et al. (2019) la evaluación de la calidad de los servicios de salud depende en gran medida del grado de satisfacción de los usuarios. Es una métrica crucial que puede ayudar a los proveedores de atención médica a evitar errores y señalar áreas de fortaleza para establecer un sistema de atención médica de alta calidad que satisfaga las necesidades y expectativas de sus usuarios	La variable de satisfacción del paciente por naturales es cualitativa, ordinal, politómica, será medida aplicando un cuestionario con 18 ítems distribuidos en sus dimensiones	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Atención sin discriminación ▪ Horario establecido ▪ Respeto orden de llegada 	1 -4	Ordinal Nunca (1) Casi nunca (2) A veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Baja Regular Alta
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Respuesta ate dudas ▪ Tiempo de espera ▪ Atención rápida ▪ Solución inmediata 	5 - 7		
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prioridad en atención ▪ Confianza para atender ▪ Respeto de su privacidad 	8 - 11		
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Trato amable con respeto ▪ Explicación entendible ▪ Atención individualizad 	12 - 14		
		Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ambientes ▪ Material necesario ▪ Limpieza y comodidad 	15 - 18		

Anexo 3. Calculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\varepsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

Z (1,96): Valor de la distribución normal, para un nivel de confianza de $(1 - \alpha)$

P (0,5): Proporción de éxito.

Q (0,5): Proporción de fracaso ($Q = 1 - P$)

e (0,05): Tolerancia al error

N: Tamaño de la población.

n: Tamaño de la muestra.

Reemplazando valores:

$$Z = 1.96$$

$$P = 0.5$$

$$Q = 0.5$$

$$N = 200$$

$$E = 0.05$$

Tamaño de muestra:

$$n = 132$$

Anexo 4. instrumentos

Questionario: principios bioéticos

Estimado participante,

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la el principio bioético. Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre		
1	2	3	4	5		
Nº	Ítems	ESCALA				
		1	2	3	4	5
PRINCIPIO DE AUTONOMÍA						
1	El especialista le proporciona información veraz, clara precisa en palabras sencillas					
2	El especialista escucha con atención cuando usted lo solicita					
3	El especialista comprende el estado de la enfermedad y se pone en el lugar del paciente ante su dolencia					
4	El especialista le informa y solicita su apoyo al momento que se le va a realizar un procedimiento.					
5	El especialista permite que exprese sus preocupaciones, temores e inquietudes.					
PRINCIPIO DE JUSTICIA						
6	Considera que el especialista realiza los procedimientos oportunamente previa información y consentimiento del paciente					
7	Considera que el especialista brinda previa información al paciente antes de suministrar el tratamiento indicado					
8	Considera que el especialista brinda sus cuidados a todos por igual independientemente de la condición de raza del paciente					
9	Considera que el especialista respeta las creencias del paciente al momento de brindar su atención					
10	Respeto la condición económica al momento de brindar su atención al paciente					
PRINCIPIO DE BENEFICENCIA						
11	Alguna vez le han realizado un procedimiento o intervención por error.					
12	Considera que el especialista realiza sus intervenciones priorizando las necesidades del paciente					

13	Considera que el especialista está pendiente de la mejoría de los pacientes que reciben sus cuidados					
14	Considera que el especialista brinda educación sobre la enfermedad al paciente y a su familia					
15	Se siente satisfecho por los cuidados proporcionados por el especialista y brinda agradecimiento por los mismos.					
PRINCIPIO DE NO MALEFICENCIA						
16	Considera que el especialista se preocupa por cuidar la privacidad de sus pacientes					
17	Considera que el especialista se preocupa por conocer los sentimientos y estado de ánimo de sus pacientes					
18	Considera que el especialista habla directamente con sus pacientes con gestos amables					
19	Considera que el especialista aplica los protocolos establecidos para evitar el daño durante la realización de intervenciones odontológicas.					
20	Considera que el especialista mantiene discreción respecto al estado de salud de sus pacientes					

Muchas gracias

Bastián, M. D. C. S., Serrano, M. D. L. P., Rodríguez, C. C., Salazar, E. M. D. Á., & Sánchez, H. F. (2021). Diseño y validez de un cuestionario sobre aplicación de Principios Bioéticos. *Revista Médica de la Universidad Veracruzana*, 21(1). <https://rmuv.uv.mx/index.php/rmuv/article/view/14>

Cuestionario: satisfacción del usuario

Estimado participante,

A continuación, se le presentan una serie de preguntas que servirán para medir la Satisfacción del usuario Sírvase contestar según corresponda y siguiendo las indicaciones del cuadro adjunto.

Si considera que siempre se cumple la pregunta o afirmación de la tabla, marque un aspa en el casillero correspondiente a la siguiente valoración:

	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre				
	1	2	3	4	5				
Nº	Ítems				ESCALA				
					1	2	3	4	5
Fiabilidad									
01	Considera que el personal le demostró confianza en la atención								
02	Considera que usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas								
03	Considera que su atención se realizó según el horario publicado en el consultorio medico								
04	Considera que su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada								
Capacidad de respuesta									
05	Considera que el personal cuenta con conocimiento para absolver sus consultas								
06	Considera que el tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto								
07	Considera que el personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera								
Seguridad									
08	Considera que el personal priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales								
09	Considera que el profesional que le atendió le inspiró confianza								
10	Considera que el profesional que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas								
11	Considera que durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad								
Empatía									
12	Considera que el profesional que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia								
13	Considera usted que comprendió la explicación que le brindó el profesional sobre sus medicamentos y cuidados para su salud								

14	Considera que el personal farmacéutico muestra interés en solucionar su problema					
Elementos tangibles						
15	Considera que las áreas y espacios son adecuados y muy presentables					
16	Considera que el establecimiento contó con los materiales necesarios para su atención					
17	Considera que los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; fueron adecuados para orientar a los pacientes					
18	Considera que el personal que lo atendió estaba presentable					

Muchas gracias

Ubilla, M., Barreno, Z., Freire, O., y Sánchez, T. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. *Revista empresarial*, 13(2), 1-15.

Anexo 5. Validaciones



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Principios bioéticos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	KENYO GERMAN MUNGUIA ROMERO	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctorado (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica (<input checked="" type="checkbox"/>) Educativa (<input type="checkbox"/>)	Social (<input type="checkbox"/>) Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	ODONTOLOGIA REHABILITADORA	
Institución donde labora:	C.S. SAN ANTONIO - ATE	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Principios Bioéticos
Autor (a):	Rosario Eskefany Leon Limaymanta
Procedencia:	https://rmuv.uv.mx/index.php/rmuv/article/view/14
Administración:	Direcía
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector Salud
Significación:	Medir la percepción de la variable Principios Bioéticos

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Principios Bioético	Autonomía Justicia	En el campo de la bioética puede verse como una rama de la ética destinada a fomentar una conducta

	Beneficencia No maleficencia	ética hacia la vida humana. Una piedra angular de la bioética es el principio de honrar al ser humano, sus derechos inherentes y su dignidad.
--	---------------------------------	---

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de principios bioéticos elaborado por Rosario Leon Limaymanta en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Principios Bioéticos

- Primera dimensión: Autonomía
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción del principio de autonomía.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Lenguaje	El profesional odontológico le proporciona información veraz, clara precisa en palabras sencillas. El especialista escucha con atención cuando usted lo solicita				X				X				X	
Autorización	El profesional odontológico comprende el estado de la enfermedad y se pone en el lugar del paciente ante su dolencia El profesional odontológico le informa y solicita su apoyo al momento que se le va a realizar un procedimiento.			X				X				X		
Toma de decisiones	El profesional odontológico permite que exprese sus preocupaciones, temores e inquietudes.			X				X				X		

- Segunda dimensión: Justicia
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción del principio de Justicia.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Puntualidad	Considera que el profesional odontológico realiza los procedimientos oportunamente previa información y consentimiento del paciente.			X				X				X		
Prioriza al paciente	Considera que el profesional odontológico brinda previa información al paciente antes de suministrar anestesia para el tratamiento.			X				X				X		


	Considera que el profesional odontológico brinda sus cuidados a todos por igual independientemente de la condición de raza del paciente.				X				X				X
Valoriza necesidades	Considera que el profesional odontológico respeta las creencias del paciente al momento de brindar su atención				X				X				X
Satisface necesidades	Respeto la condición económica al momento de brindar su atención al paciente.				X				X				X

- Tercera dimensión: Beneficencia
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción del principio de Beneficencia.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Diagnostico	Alguna vez le han realizado un procedimiento o intervención por error.				X				X				X	
Consideración de riesgo	Considera que el profesional odontológico realiza sus intervenciones priorizando las necesidades del paciente.				X				X				X	
Intervención	Considera que el profesional odontológico está pendiente de la mejoría de los pacientes que reciben sus cuidados.				X				X				X	
Monitoreo	Se siente satisfecho por los cuidados proporcionados por el profesional odontológico y brinda agradecimiento por los mismos.				X				X				X	
Consejería	Considera que el profesional odontológico brinda educación sobre la enfermedad al paciente y a su familia.				X				X				X	

- Cuarta dimensión: No maleficencia
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción del principio de no maleficencia.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respeto	Considera que el profesional odontológico se preocupa por cuidar la privacidad de sus pacientes. Considera que el profesional odontológico se preocupa por conocer los sentimientos y estado de ánimo de sus pacientes.				X				X				X	
Confort	Considera que el especialista habla directamente con sus pacientes con gestos amables				X				X				X	
Privacidad	Considera que el profesional odontológico mantiene discreción respecto al estado de salud de sus pacientes				X				X				X	
Capacitación	Considera que el profesional odontológico aplica los protocolos establecidos para evitar el daño durante la realización de intervenciones odontológicas.				X				X				X	



Firma del evaluador
 DNI 72274734

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	KENYO GERMAN MUNGUIA ROMERO
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>) Doctorado ()
Área de formación académica:	Clinica (<input checked="" type="checkbox"/>) Social () Educativa () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	ODONTOLOGIA REHABILITADORA
Institución donde labora:	C.S. SAN ANTONIO - ATE
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input checked="" type="checkbox"/>) Más de 5 años ()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción del usuario.
Autor (a):	Rosario Esiofany Leon Limaymanta
Procedencia:	https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector Salud
Significación:	Medir la percepción de la variable Satisfacción del usuario

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
----------	-------------	------------

Satisfacción del usuario	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Infraestructura	La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud
--------------------------	---	---

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5. Presentación de Instrucciones para el Juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción del usuario elaborado por Rosario Leon Limaymanta en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Principios Bioéticos

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción de la fiabilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención sin discriminación	Considera que el personal le demostró confianza en la atención.				X				X				X	
	Considera que usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas.				X				X				X	
Horario establecido	Considera que su atención se realizó según el horario publicado en el consultorio médico				X				X				X	
Respeto orden de llegada	Considera que su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada				X				X				X	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción de la capacidad de respuesta.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respuesta ante dudas	Considera que el profesional odontológico cuenta con conocimiento para absolver sus consultas				X				X				X	
Tiempo de espera	Considera que el tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto				X				X				X	
Atención rápida	Considera que el personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera.				X				X				X	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción de la seguridad.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Prioridad en atención	Considera que el personal odontológico priorizo atenderlo a usted antes que atender asuntos personales			X				X				X		
Confianza para atender	Considera que el profesional odontológico que le atendió le inspiró confianza.			X				X				X		
	Considera que el profesional odontológico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.			X				X				X		
Respeto de su privacidad	Considera que durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad			X				X				X		

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción de la empatía.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Trato amable con respeto	Considera que el profesional odontológico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia.			X				X				X		
Explicación entendible	Considera usted que comprendió la explicación que le brindó el profesional odontológico sobre sus medicamentos y cuidados para su salud.			X				X				X		

Atención individualizada	Considera que el personal odontológico muestra interés en solucionar su problema.			X				X				X		
--------------------------	---	--	--	---	--	--	--	---	--	--	--	---	--	--

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ambientes	Considera que las áreas y espacios son adecuados y muy presentables			X				X				X		
Material necesario	Considera que el establecimiento contó con los materiales necesarios para su atención.			X				X				X		
	Considera que los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; fueron adecuados para orientar a los pacientes			X				X				X		
Limpieza y comodidad	Considera que el profesional que lo atendió estaba presentable			X				X				X		



 Firma del evaluador
 DNI 72274734

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Principios bioéticos". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DORA ISABEL VERASTEGUI OLIVERA	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctorado (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Clinica Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Social Organizacional (<input type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	CENTRO QUIRURGICO	
Institución donde labora:	HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>)	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados: Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Principios Bioéticos
Autor (a):	Rosario Estefany Leon Limaymanta
Procedencia:	https://rmuv.uv.mx/index.php/rmuv/article/view/14
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector Salud
Significación:	Medir la percepción de la variable Principios Bioéticos

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
Principios Bioético	Autonomía Justicia	En el campo de la bioética puede verse como una rama de la ética destinada a fomentar una conducta

	Beneficencia No maleficencia	ética hacia la vida humana. Una piedra angular de la bioética es el principio de honrar al ser humano, sus derechos inherentes y su dignidad.
--	---------------------------------	---

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de principios bioéticos elaborado por Rosario Leon Limaymanta en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1. No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de Principios Bioéticos

- Primera dimensión: Autonomía
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción del principio de autonomía.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Lenguaje	El profesional odontológico le proporciona información veraz, clara precisa en palabras sencillas. El especialista escucha con atención cuando usted lo solicita				X				X				X	
Autorización	El profesional odontológico comprende el estado de la enfermedad y se pone en el lugar del paciente ante su dolencia El profesional odontológico le informa y solicita su apoyo al momento que se le va a realizar un procedimiento.				X				X				X	
Toma de decisiones	El profesional odontológico permite que exprese sus preocupaciones, temores e inquietudes.				X				X				X	

- Segunda dimensión: Justicia
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción del principio de Justicia.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Puntualidad	Considera que el profesional odontológico realiza los procedimientos oportunamente previa información y consentimiento del paciente.				X				X				X	
Prioriza al paciente	Considera que el profesional odontológico brinda previa información al paciente antes de suministrar anestesia para el tratamiento.				X				X				X	

Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Satisfacción del usuario". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	DORA ISABEL VERASTEGUI OLIVERA	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctorado ()
Área de formación académica:	Clinica (<input checked="" type="checkbox"/>) Educativa ()	Social () Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	CENTRO QUIRURGICO	
Institución donde labora:	HOSPITAL DOMINGO OLAVEGOYA.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario de Satisfacción del usuario.
Autor (a):	Rosario Estefany Leon Limaymanta
Procedencia:	https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159
Administración:	Directa
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Sector Salud
Significación:	Medir la percepción de la variable Satisfacción del usuario

4. Soporte teórico

(Describir en función al modelo teórico)

Variable	Dimensiones	Definición
----------	-------------	------------

Satisfacción del usuario	Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía Infraestructura	La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud
--------------------------	---	---

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o unamodificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica dealgunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que estámidiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con ladimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se veaafectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario de satisfacción del usuario elaborado por Rosario Leon Limaymanta en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario.

- Primera dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción de la fiabilidad.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Atención sin discriminación	Considera que el personal le demostró confianza en la atención.				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Considera que usted fue atendido(a) sin diferencia alguna en relación a otras personas.				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
Horario establecido	Considera que su atención se realizó según el horario publicado en el consultorio medico				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
Respeto orden de llegada	Considera que su atención se realizó según corresponde y respetando el orden de llegada				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	

- Segunda dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción de la capacidad de respuesta.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Respuesta ante dudas	Considera que el profesional odontológico cuenta con conocimiento para absolver sus consultas				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
Tiempo de espera	Considera que el tiempo que usted esperó para ser atendido en el establecimiento fue corto				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
Atención rápida	Considera que el personal del establecimiento solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuviera.				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	

- Tercera dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción de la seguridad.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Prioridad en atención	Considera que el personal odontológico priorizó atenderlo a usted antes que atender asuntos personales				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
Confianza para atender	Considera que el profesional odontológico que le atendió le inspiró confianza.				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
	Considera que el profesional odontológico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
Respeto de su privacidad	Considera que durante su atención en el consultorio se respetó su privacidad				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	

- Cuarta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción de la empatía.

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Trato amable con respeto	Considera que el profesional odontológico que atiende le trató con amabilidad, respeto y paciencia.				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	
Explicación entendible	Considera usted que comprendió la explicación que le brindó el profesional odontológico sobre sus medicamentos y cuidados para su salud.				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>	

Atención individualizada	Considera que el personal odontológico muestra interés en solucionar su problema.				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>			<input checked="" type="checkbox"/>
--------------------------	---	--	--	--	-------------------------------------	--	--	--	-------------------------------------	--	--	-------------------------------------

- Quinta dimensión: Elementos tangibles
- Objetivos de la Dimensión: Nivel de percepción elementos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Ambientes	Considera que las áreas y espacios son adecuados y muy presentables			<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
Material necesario	Considera que el establecimiento contó con los materiales necesarios para su atención. Considera que los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; fueron adecuados para orientar a los pacientes			<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		
Limpieza y comodidad	Considera que el profesional que lo atendió estaba presentable			<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>		



Firma del evaluador

DNI 20640833

Anexo 6. Confiabilidad

Escala: Principios bioéticos

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,935	20

Escala: Satisfacción del usuario

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,939	18

Consentimiento Informado (*)

Título de la investigación:

.....

Investigador (a) (es):

.....

Propósito del estudio

Le invitamos a participar en la investigación titulada ".....", cuyo objetivo es..... Esta investigación es desarrollada por estudiantes (colocar: pre o posgrado) de la carrera profesional o programa, de la Universidad César Vallejo del campus, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución

.....

Describir el impacto del problema de la investigación.

.....

.....

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas sobre la investigación titulada: ".....".
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de de la institución Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigador (a) (es) (Apellidos y Nombres) email:
y Docente asesor (Apellidos y Nombres) email:

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.