



# **UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR**

**CARRERA DE ENFERMERÍA**

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR  
PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADO (A) EN ENFERMERÍA**

**TEMA:**

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN RELACIÓN AL ROL  
BIOÉTICO DE ENFERMERÍA, ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL  
GENERAL IESS BABAHOYO, OCTUBRE 2024 – MAYO 2025.**

**AUTORES**

**GAMARRA VASQUEZ MEL STEFANY**

**VIVAS ROCHA ALEXIS ANTONIO**

**TUTOR**

**LIC. TANIA ESTRADA CONCHA**

**TUTOR**

**BABAHOYO – LOS RIOS – ECUADOR**

## **Dedicatoria**

A Dios por ser la luz que guía mis pasos y la fortaleza en cada desafío. Sin su amor y sabiduría, este logro no hubiera sido posible. A mis padres quienes siempre han sido mi mayor fuente de inspiración y apoyo incondicional. Su amor, sacrificio y enseñanzas han sido el pilar fundamental en cada paso de este camino. Mis hermanos por su compañía, aliento y por recordarme siempre la importancia de la unión familiar, cada momento compartido ha sido vital en mi crecimiento personal y académico.

A toda mi familia por siempre estar a mi lado, celebrando mis logros y brindándome fortaleza en los momentos difíciles. Y a mis amigas que han estado a mi lado en momentos inolvidables a lo largo recorrido.

Mel Stefany Gamarra Vasquez

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a Dios por haberme permitido llegar hasta aquí, a mis queridos padres cuyo amor y apoyo incondicional han sido mi guía en cada paso del camino.

A mi tutora de tesis la Lcda. Tania Estrada por su invaluable orientación apoyo y paciencia a lo largo de este proceso. Su conocimiento y dedicación ha sido fundamentales para el desarrollo de este trabajo.

A mis hermanos y familia, por su amor incondicional, su apoyo emocional y motivación han sido mi mayor fortaleza en los momentos de desafíos.

Mel Stefany Gamarra Vasquez

## **Certificación del tutor**

# Informe final del sistema Anti-plagio



## INFORME FINAL (GAMARRA y VIVAS)

8%  
Textos  
sospechosos

2% Similitudes  
< 1% similitudes entre comillas  
0% entre las fuentes mencionadas  
< 1% Idiomas no reconocidos  
6% Textos potencialmente generados por IA

Nombre del documento: INFORME FINAL (GAMARRA y VIVAS).docx  
ID del documento: 4022e1cbe1169c5fbc1f4cebbef3b75441064a  
Tamaño del documento original: 61,98 kB  
Autores: []

Depositante: ESTRADA CONCHA TANIA ISABEL  
Fecha de depósito: 3/4/2025  
Tipo de carga: interface  
fecha de fin de análisis: 3/4/2025

Número de palabras: 7092  
Número de caracteres: 45.962

Ubicación de las similitudes en el documento:



### Fuente principal detectada

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	localhost   Satisfacción de los usuarios internos en relación a la aplicación de los ... <a href="http://localhost:8080/html/bistream/331715030/3/T-UCSG-POS-MGSS-254.pdf.zip">http://localhost:8080/html/bistream/331715030/3/T-UCSG-POS-MGSS-254.pdf.zip</a> 1 fuente similar	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (30 palabras)

### Fuentes con similitudes fortuitas

Nº	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	edsociety.iberojournals.com <a href="https://edsociety.iberojournals.com/index.php/BEROEDS/article/view/665">https://edsociety.iberojournals.com/index.php/BEROEDS/article/view/665</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (24 palabras)
2	repositorio.ucsg.edu.ec   Factores que Influyen en la satisfacción de la calidad d... <a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/bistream/331710783/1/T-UCSG-POS-MGSS-125.pdf">http://repositorio.ucsg.edu.ec/bistream/331710783/1/T-UCSG-POS-MGSS-125.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
3	www.enfermerialago.org <a href="https://www.enfermerialago.org/wp-content/uploads/2021/06/Tema-1-Boetica.pdf">https://www.enfermerialago.org/wp-content/uploads/2021/06/Tema-1-Boetica.pdf</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (17 palabras)
4	repositorio.ucsg.edu.ec   Factores que Influyen en la satisfacción de la calidad d... <a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/331710783">http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/331710783</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (22 palabras)
5	repositorio.ucsg.edu.ec   Satisfacción de los usuarios internos en relación a la ap... <a href="http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/331715030">http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/331715030</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (20 palabras)



ANÁLISIS AUTOMATIZADO POR  
TANIA ISABEL  
ESTRADA CONCHA

# ÍNDICE GENERAL

Dedicatoria.....	ii
laAgradecimiento.....	iii
Certificación del tutor.....	iv
Informe final del sistema Anti-plagio.....	v
ÍNDICE DE TABLAS.....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I.....	2
1. PROBLEMA.....	2
1.1 Marco Contextual.....	2
1.1.1 Contexto Internacional.....	2
1.1.2 Contexto Nacional.....	3
1.1.3 Contexto Regional.....	4
1.1.4 Contexto Local y/o Institucional.....	5
1.2 Planteamiento del Problema.....	6
1.3 Justificación.....	7
1.4 Objetivos.....	8
1.4.1 Objetivo General.....	8

1.4.2 Objetivos Específicos .....	8
1.5 Hipótesis .....	9
CAPITULO II.....	10
2. MARCO TEÓRICO .....	10
2.1 Antecedentes .....	10
2.2. Bases teóricas .....	11
CAPITULO III.....	23
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
3.1 Tipo de investigación .....	23
3.1.1 Según el propósito: .....	23
3.1.2 Según el lugar: .....	23
3.1.3 Según el nivel de estudio: .....	23
3.1.4 Según la dimensión temporal:.....	24
3.2 Métodos de la investigación .....	24
3.2.1 Método inductivo .....	24
3.2.2 Método deductivo .....	24
3.2.3 Método histórico-lógico .....	25
3.2.4 Método de análisis .....	25
3.2.5 Método de síntesis .....	25
3.2.1 Componente Cual-Cuantitativo .....	25

3.3 Operacionalización de las Variables .....	27
3.4 Población y Muestra .....	28
3.4.1 Población.....	28
3.4.2 Muestra.....	28
3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la Información.....	29
3.5.1 Técnicas .....	29
3.5.2 Instrumento .....	30
3.6 Procesamiento de datos .....	30
3.7 Aspectos éticos.....	31
CAPITULO IV. ....	32
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	32
4.1 Resultados .....	32
4.2 Discusión.....	40
CAPÍTULO V .....	43
5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	43
5.1 Conclusiones .....	43
5.2 Recomendaciones .....	44
Referencias.....	46
ANEXOS .....	52
Anexo 1. Matriz de contingencia.....	52

Anexo 2. Consentimiento informativo .....	53
.....	53
Anexo 3. Encuesta.....	55
Anexo 4. Base de datos.....	56
Anexo 5. Validación por expertos .....	56
Anexo 6. Prueba de Chi Cuadrado.....	57
Anexo 7. Prueba T Student.....	57
Anexo 8. Prueba ANOVA Relación entre la percepción de trato justo y la comodidad con la atención .....	57
Anexo 9. Test de Cronbach .....	58
Anexo 10. Estadísticas de consistencia interna de los ítems de satisfacción y rol bioético (Alfa de Cronbach) .....	58
Anexo 11. Matriz de ficha de registro .....	59
Anexo 12. Evidencia fotográfica .....	63

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Sexo del paciente.....	32
<b>Tabla 2.</b> Edad del paciente .....	32
<b>Tabla 3.</b> Veces en emergencias .....	33
<b>Tabla 4.</b> Equipos disponibles .....	34
<b>Tabla 5.</b> Tiempo de espera .....	34
<b>Tabla 6.</b> Atención del personal de enfermería.....	35
<b>Tabla 7.</b> Personal cansado .....	35
<b>Tabla 8.</b> Rapidez en la atención .....	36
<b>Tabla 9.</b> Consentimiento informado .....	36
<b>Tabla 10.</b> Sentimiento de cuidado .....	37
<b>Tabla 11.</b> Procedimientos innecesarios.....	37
<b>Tabla 12.</b> Trato justo .....	38
<b>Tabla 13.</b> Respeto y paciencia.....	38
<b>Tabla 14.</b> Comodidad con la atención .....	39
<b>Tabla 15.</b> Estadística de fiabilidad.....	40

## Resumen

Este estudio examina el grado de satisfacción de los usuarios en lo que respecta al rol bioético ejercido por el personal de enfermería en el área de emergencias del Hospital General IESS Babahoyo durante el periodo comprendido entre octubre de 2024 y mayo de 2025. La finalidad primordial consiste en establecer cómo la implementación de principios bioéticos (autonomía, beneficencia, equidad y respeto a la dignidad humana) influye en la percepción de los pacientes respecto a la calidad de la atención proporcionada. La metodología utilizada se basa en un enfoque cuantitativo y descriptivo, mediante la aplicación de encuestas estructuradas a una muestra representativa de 74 pacientes. Se procedió al procesamiento de los datos utilizando instrumentos estadísticos como SPSS y Minitab con el fin de identificar patrones y relaciones entre las variables analizadas. Los resultados del estudio revelaron una distribución equilibrada entre sexos, muestra que el 45,9% percibió disponibilidad total de equipos, un 39,2% esperó más de 30 minutos para ser atendido. El 41,9% consideró al personal profesional, pero un 32,4% reportó problemas en la atención. Mediante el análisis de los datos del Test de Cronbach muestra un Alfa de Cronbach de 0.788, lo que indica una fiabilidad aceptable en la escala utilizada, asegurando consistencia interna en los ítems evaluados. En conclusión la satisfacción de los usuarios en emergencias del Hospital IESS Babahoyo es positiva, acentuando la atención respetuosa y la ética del personal de enfermería, aunque persisten problemas de disponibilidad y rapidez.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, rol bioético, enfermería, principios bioéticos, atención en emergencias.

## Abstract

This study aims to examine the level of user satisfaction regarding the bioethical role played by nursing staff in the emergency area of the IESS Babahoyo General Hospital, in the period between October 2024 and May 2025. The main purpose is to establish how the implementation of bioethical principles (autonomy, beneficence, equity and respect for human dignity) influences patients' perception of the quality of care received. The methodology is based on a quantitative and descriptive approach, using structured surveys administered to a representative sample of 74 patients. Data processing was carried out with statistical tools such as SPSS and Minitab, in order to identify patterns and relationships between the variables analyzed. The results of the study revealed a balanced distribution between genders, with 45.9% of respondents perceiving full availability of equipment, and 39.2% experiencing a waiting time of more than 30 minutes to receive care. In addition, 41.9% considered the staff to be professional, while 32.4% reported problems related to care. The Cronbach's alpha analysis yielded a value of 0.788, indicating acceptable reliability in the scale used, ensuring the internal consistency of the items evaluated. In conclusion, user satisfaction in the emergency department of the IESS Babahoyo Hospital is positive, highlighting the respectful care and ethics of the nursing staff, although problems related to the availability and speed of care persist.

**Keywords:** User satisfaction, bioethical role, nursing, bioethical principles, emergency care

## INTRODUCCIÓN

El bienestar de los pacientes en los hospitales no es solo el tiempo o la eficacia con que se les atienden necesidades médicas, sino el trato humano y ético que ellos reciben. Para el ámbito de las emergencias, cuyo acoso a veces proviene de la prontitud y la falta de recursos, la bioética en estas condiciones es la fórmula para asegurarse de que cada paciente sea tratado respetuosamente, equitativamente y con dignidad.

El objetivo de este estudio es analizar cómo la práctica por parte del personal de enfermería de cumplimiento de los principios bioéticos afecta la satisfacción de los usuarios del Hospital General IESS Babahoyo. Los distintos modelos de bioética, sea en el sentido propuesto por Beauchamp y Childress del principialismo, la teoría del cuidado humano de Jean Watson o el principio del cuidado de Carol Gilligan; el marco normativo que mantiene al personal de salud, en todo caso, debe lograr que el rol de enfermería sea justicia y correcto siempre priorizando la dignificación del paciente (Aguilar & Martínez, 2021).

En un área en la que el trabajo se realiza bajo mucho estrés y el apoyo en los recursos no siempre es suficiente, es de vital importancia evaluar si en la práctica empresarial diaria los principios bioéticos se aplican realmente y de qué modo esto coloca o mantiene la percepción del paciente a la calidad de la atención que recibe. La relación entre los enfermeros y los pacientes significa, por una parte, recuperación de pacientes y, desde luego, por otra, su confianza en el sistema de salud.

# CAPITULO I

## 1. PROBLEMA

### 1.1 Marco Contextual

#### 1.1.1 *Contexto Internacional*

En nivel mundial, la bioética de enfermería se ha fortalecido; es importante principalmente en situaciones de emergencia. De acuerdo a (UNIR, 2024) el 87% del nivel de hospitales de alto nivel, según estudio realizado en EEUU, se han implementado una buena estructura de protocolos bioéticos en su toma de decisiones de la emergencia que permiten aumentar la satisfacción del paciente, el respeto a la autonomía clínica y aplicación de principios éticos en atención.

De acuerdo a un estudio de Ochoa et al.,(2021) en un estudio relata que en Reino unido el 72% de los profesionales de enfermería dictan que la bioética es fundamental para la atención en emergencias, no obstante solo el 54% de los hospitales ofrecen capacitación continua; esto plantea discrepancias en donde es aplican principios bioéticos de seguridad generando, también, una mala percepción del paciente a la equidad en la cuencia.

Según Borges et al.,(2022) en su estudio desarrollado en Brasil señala que 65 % de los hospitales públicos, el personal de enfermería trabaja con dilemas bioéticos debido al exceso laboral y falta de recursos. La carencia de personal dos enfermeros no les permite “tomar el tiempo” suficiente para cada paciente esta permite una mala percepción respecto de la atención propiamente

dicha, la realidad hospitalaria se negara dejar sus barreras con el fin de una implementación efectiva de estos valores.

Por otro lado, Restrepo y Montoya (2021) encontró que el 58% de los pacientes en áreas de emergencia perciben deficiencias en la aplicación de la bioética debido a la falta de comunicación efectiva entre el personal de salud y los usuarios, estudio realizado en Sudáfrica, refiriendo que la barrera del idioma y las diferencias culturales influyen en la percepción de la equidad y el respeto a la dignidad humana, destacando la importancia de la formación en este ámbito para mejorar la relación enfermero-paciente. (Restrepo-Suárez, C., & Montoya-Díaz, A. P., 2021)

### **1.1.2 Contexto Nacional.**

En Quito, un estudio realizado por Campillay et al (2023) evidenció que el 68% de los pacientes en hospitales públicos perciben deficiencias en la aplicación de principios bioéticos, ya que factores como la sobrecarga laboral y la escasez de recursos limitan el respeto a la autonomía del paciente, afectando su satisfacción con la atención recibida en emergencias hospitalarias.

En Guayaquil, según Umajinga (2024), el 72% de los enfermeros considera que la bioética es esencial, pero solo el 45% recibe capacitación continua, ante la ausencia de formación genera discrepancias en la aplicación de la beneficencia y justicia, impactando la percepción de los usuarios sobre la equidad en la atención médica en hospitales de alta demanda.

En Cuenca, según un informe del Ministerio de Salud Pública 2024 donde el 60% de los pacientes de hospitales públicos en el informe del hospital no obtienen información suficiente sobre su estado de salud. La comunicación deficiente entre la enfermería personal y los usuarios infirió a la flexibilidad de la percepción del respeto a la dignidad humana, pero un principio fundamental en la bioética sanitaria.

En Ambato, una encuesta de estudios de Ortuzar, tal como el 53% de los usuarios de urgencias en un mismo año observó retrasos en atención debido a una alta inquietud de pacientes 2020. La misma se manifiesta en insatisfacción debido a los principios bioéticos de equidad y beneficencia, que no son siempre cumplibles mientras la disponibilidad de recursos hospitalarios es limitada.

### ***1.1.3 Contexto Regional.***

Según Hernández et al.,(2023) menciona que el 62% de los pacientes en emergencias considera que el personal de enfermería enfrenta dificultades para aplicar principios bioéticos debido a la alta demanda en el hospital público de la ciudad de Quevedo, señalando la falta de insumos médicos y el tiempo limitado por paciente afecta la percepción de equidad y calidad en la atención sanitaria.

En Ventanas, en la investigación llevado a cabo por Pérez et al. (2023), el 58% de los profesionales de enfermería consideró que la sobrecarga laboral perjudica el cumplimiento del principio de beneficencia, ante la escasez de recursos no permite la atención adecuada, para el paciente sentirse deficiencias de decisiones médicas oportunas, atención humanizada en emergencias.

En Vinces, un informe del (Ministerio de Salud Pública, 2024) señaló que el 66% de los usuarios hospitalizados percibían que no era claro, solo les informaban acerca de sus tratamientos; como la inexistencia de diálogo con los enfermeros y el paciente abocará la autonomía, ya que los usuarios no pueden intervenir en la complejidad de sus elecciones de salud y por ende se les baja la calidad.

En Palenque, un estudio de Aguilar y Martínez (2021) señaló que el 59% de los pacientes de emergencias tampoco están satisfechos con el tiempo de espera. Se deriva el retraso de la atención por la falta de personal, lo que repercute la percepción respecto al principio de justicia y equidad, cuestiones cruciales en la Bioética a implementar en enfermería.

#### ***1.1.4 Contexto Local y/o Institucional***

El Hospital General IESS Babahoyo presenta varios problemas en su servicio de emergencias que influyen directamente la imagen que los pacientes tienen de la calidad de la atención. Entre los principales se encuentran el alto número diario de usuarios, insuficiencia de insumos farmacéuticos, y sobre carga laboral de enfermería que obstaculiza la implementación de los principales bioéticos. (Aldana de Becerra, Tovar, Joya, & Vargas, 2021).

Según datos del hospital, el área de emergencias trata a cerca de 1,380 pacientes al mes; esta situación propone largos tiempos de espera y provoca fuertes presiones en los servidores de la salud. Por lo tanto, ese entorno es quien define al usuario relata su perspectiva sobre la implementación de los principios bioéticos como la justicia, beneficencia y el respeto a la autonomía del paciente.

Según del (Ministerio de Salud Pública, 2024) enfatizó que en los hospitales de alta demanda, el 61%, señala que no es suficiente la información sobre su estado de salud y el tratamiento del paciente. Por lo que en el caso del Hospital IESS Babahoyo esta circunstancia generará insatisfacción en los usuarios lo que repercutiría sobre la percepción de sus relaciones con el sistema de salud.

Los desafíos expuestos, no obstante, el hospital ha tenido bajo su cauce diferenciadores para mejorar la pronta atención de emergencias como la implementación de cursos de bioética para el personal de enfermería y optimización del uso de los recursos disponibles, existiendo, no obstante, limitantes estructurales y operativas que empeoran la esencia de una atención hospitalaria humanizada aun depurando un enfoque bioético en esta.

## **1.2 Planteamiento del Problema**

La satisfacción de los pacientes del área de emergencias del Hospital General IESS Babahoyo se manifiesta en la adherencia a los principios bioéticos por parte del personal de enfermería. Este aspecto es de suma relevancia, dado que la bioética asegura a los pacientes una atención caracterizada por el respeto, la equidad y la humanización.

Pese a que se reconoce la calidad de la atención en general, se desconocen las posibles discrepancias entre las expectativas de los usuarios y la práctica profesional del personal de enfermería en situaciones de emergencia y críticas hospitalarias. Dado que el estudio se centrará en evaluar el grado de

satisfacción de los usuarios en relación con el rol bioético ejercido por el personal de enfermería.

Considerando que la problemática es extensa, la presente investigación se enfocará en examinar cómo la percepción de los usuarios se ve afectada por la aplicación de los principios bioéticos en la práctica cotidiana de enfermería. Así, se establecerán los factores asociados con la interacción entre el enfermero y el paciente en el área de emergencias del Hospital General IESS Babahoyo.

En situaciones de emergencia, donde las decisiones deben tomarse rápidamente y los recursos pueden ser limitados, surge la pregunta: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo en relación con el rol bioético desempeñado por el personal de enfermería durante el periodo de octubre de 2024 a mayo de 2025?

### **1.3 Justificación**

El presente trabajo sobre el grado de satisfacción de los usuarios en relación con el papel bioético del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo destaca la necesidad de mejorar la calidad en situaciones de alta demanda y presión. En tales circunstancias, los principios bioéticos, tales como la autonomía, la beneficencia, la igualdad y el respeto a la dignidad humana, son de suma importancia.

Este análisis es de suma importancia ya que facilita la identificación de las diferencias entre las prácticas profesionales del equipo de enfermería y las expectativas éticas de los pacientes. Los descubrimientos aportarán datos

esenciales para que los gestores hospitalarios y el equipo de enfermería elaboren tácticas eficaces orientadas a la mejora constante de la calidad de atención.

Los usuarios del servicio de urgencias serán los proveedores directos del presente estudio, en cuanto a adquirir un mayor cuidado humano y conforme a los principios bioéticos. Como se ha mencionado anteriormente, este campo de investigación coincide con uno de los objetivos del Objetivo de Desarrollo Sostenible 3: Salud y Bienestar, debido a que se vincula la colaboración con los protocolos y promoción de la cultura de seguridad y excelencia médica.

La viabilidad del estudio tenderá a verse influenciada en el acceso al ambiente de investigación, instrumentos metodológicos apropiados y de la provisión institucional. Por lo que dicho trabajo no solo responde a las demandas actuales del sistema sanitario, sino promueve un cambio positivo en la relación entre el paciente y la enfermera.

## **1.4 Objetivos**

### ***1.4.1 Objetivo General***

- Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo en relación con el rol bioético desempeñado por el personal de enfermería durante el periodo de Octubre de 2024 a Mayo de 2025.

### ***1.4.2 Objetivos Específicos***

- Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital IESS Babahoyo.

- Evaluar la percepción del usuario sobre el cumplimiento de la enfermera en función a la bioética.

### **1.5 Hipótesis**

- **Hipótesis general:** El nivel de satisfacción de los usuarios depende significativamente de la percepción positiva del beneficiario respecto al cumplimiento de los principios bioéticos brindados por el personal de enfermería.
- **Hipótesis nula:** El nivel de satisfacción de los usuarios depende parcialmente de la percepción del beneficiario respecto al cumplimiento de los principios bioéticos brindados por el personal de enfermería.

## CAPITULO II

### 2. MARCO TEÓRICO

#### 2.1 Antecedentes

Campillay (2023), "Reflexiones sobre el desarrollo ético en la enfermería chilena". Este estudio reflejó un análisis acerca del desarrollo de la educación ética en la futura enfermería profesional en Chile. Uno de los resultados evidentes es la influencia social y patriarcal que restringe la autonomía, y la importancia de las éticas liberales para traspasar el cierres mencionados e identificación con el trabajo social del enfermero. (Campillay, 2023).

Zambrano (2020), en su estudio "Ética y bioética en Enfermería", analizó los aspectos éticos en enfermería. Su propósito fue reflexionar acerca de cómo los principios éticos y bio éticos apoyan la práctica profesional; sin embargo, concluyo que la enfermería ha evolucionado del mundo del oficio al dominio científico en el interior de la que la educación tecno científica transformó el de oficio, abriendo una conciliación docente de saberes técnicas y moralidades, en el que los códigos de ética y la atención a la dignidad ha sido imperativo, humanizar el cuidado ha sido titular. (Zambrano, 2020).

Salazar Aroca et al. (2024), en "Principios bioéticos aplicados al cuidado de enfermería en el área de emergencia en un hospital público de Chimborazo, Ecuador", identificaron el uso de bioética en enfermería. Para tal efecto, se intentó detectar áreas de desafectación en el uso de los principios éticos en situaciones de emergencia, por lo que se notó una falta de educación continua

en bioética, comprometiéndose así la excelencia del servicio al enfermo. Optimamente, con asesoramiento, los profesionales mejoraron la adherencia a los principios éticos, favoreciendo así el trato correcto y humano hacia los enfermos y sus familias.

Aldana de Becerra et al. (2020), en "Formación bioética en enfermería desde la perspectiva de los docentes", la bioética en la formación de grado entre los estudiantes de enfermería en Colombia, teniendo por finalidad el abordar cómo los docentes perciben y proponen la enseñanza de organizaciones éticas en su práctica docente. Los resultados mostraron que para llegar a la bioética desde estrategias, formativas a algunos se les presenta escasa, teniendo que considerar a las condiciones docentes, su contratación y capacitación para que se integren de forma mucho mejor en los programas académicos y el fortalecimiento de su implementación.

## **2.2. Bases teóricas**

### **Rol bioético del personal de enfermería**

El papel bioético del personal de enfermería es la garantía del cuidado humano y respetuoso basado en principios como autonomía, beneficencia, justicia y respeto a la dignidad humana; según Peñaloza Jaimes, la enfermería profesional en particular debe velar por la promoción y protección de los derechos de los pacientes; especialmente en aquellos momentos críticos como el área de emergencias es la toma de decisiones la cual requiere rapidez.

## **Definición del rol bioético**

La función bioética es la obligación ética de llevar a cabo en práctica los principios fundamentales en la provisión de servicios en la atención de la salud con el propósito de velar por el respeto de derechos y dignidad del paciente (UNIR, 2021). Esta función implica que el hecho de tomar decisiones para el paciente sobre la base de su bienestar, sus actuales creencias y valores, determinar las restricciones en la medida de lo posible de larga fecha existente en el contexto clínico.

## **Principios bioéticos fundamentales**

La bioética como disciplina empezó a ser desarrollada en la década de 1970 con el objetivo de abordar los dilemas éticos que se producen en la salud y la biomedicina. Uno de los autores más influyentes en la bioética es el Principialismo Bioético desarrollado en George Thomas Beauchamp y Dan Brock en 1979 con los cuatro principios principales: autonomía, beneficencia, no mal principio y justicia. (Bellver, 2020).

Estos principios forman la base del presente de la ética médica moderna; así, definirán decisiones dentro del ámbito sanitario y asegurarán finalmente que se privilegie el paciente como el usuario clave de la profesión. La evolución de la bioética mostró que primero fue necesario equilibrar con los avances tecnológicos y cambios sectores sociales para hacer que sea implacable en las clínicas desde su creación (García, Pellicer, & Arrazol, 2020).

Hoy en día, la bioética trae con ella nuevos retos debido a los avances en tecnología médica, inteligencia artificial en el ramo de la salud y desigualdad de

acceso a atención sanitaria. De acuerdo a la (UNESCO, 2020) se pueden apreciar que es fundamental en la toma de decisiones clínicas y políticas en materia de salud sobre la aplicación de estos principios.

El impacto de la bioética en la práctica de enfermería es innegable, ya que orienta la relación con los pacientes y el cumplimiento de los estándares de calidad en la atención. Peñaloza (2022) argumenta que a nivel de emergencias la aplicación de estos no es fácil, es decir, se maneja en base a la complejidad derivada de la urgencia de las intervenciones y la competencia del personal de salud. (Peñaloza Jaimes, 2022).

### ***Autonomía***

La autonomía alude al respeto por la facultad de los pacientes para tomar decisiones fundamentadas respecto a su propia salud (UNIR, 2022). El personal de enfermería tiene la obligación de suministrar información precisa y adecuada que permita a los pacientes ejercer su derecho a la toma de decisiones, siempre en un entorno de respeto y respaldo.

### **Beneficencia**

La beneficencia se refiere al ejercicio constante del interés del paciente, con el objetivo de fomentar su bienestar físico, emocional y social. Este principio orienta al personal de enfermería hacia la implementación de intervenciones beneficiosas que favorezcan la recuperación o mejora del paciente (García M. , 2022).

## **No maleficencia**

La no maleficencia postula la obligación de prevenir causar daño al paciente, este principio establece para el personal de enfermería la obligación de minimizar los riesgos inherentes a los procedimientos, así como de actuar con la máxima meticulosidad para prevenir errores que pudieran resultar perjudiciales para los pacientes (Berti, 2022).

## **Justicia**

El principio de justicia se vincula estrechamente con la equidad en la distribución de recursos y en la provisión de servicios de salud. En este sentido, es de suma importancia que el personal de enfermería asegure que todos los pacientes accedan a la atención de manera equitativa y respetuosa, sin distinción alguna de su situación económica, social o cultural (Aguilar y Martínez, 2021).

## **Respeto a la dignidad humana**

El respeto a la dignidad humana es un principio fundamental de la enfermería. Implica respetar a cada paciente, tanto aún cuando se trata en momentos difíciles o con recursos limitados por medio del empleo del respeto, la comprensión y el cuidado; principio referente al mantenimiento de la humanización y del paciente-profesional confianza (Aguilar y Martínez, 2021).

## **Satisfacción del usuario en servicios de salud**

La satisfacción del usuario es una característica que indica el nivel de alcanzar las expectativas del paciente con relación a los servicios de salud y representa un factor fundamental en la evaluación de la calidad de cuidado ya

que se referencian en términos humanos y organizativos de la recepción del paciente (UNIR, 2024).

## **Factores que influyen en la satisfacción**

### ***Calidad humana y empatía en la atención***

La calidad humana significa el cuidado amable y compasivo que el personal médico ofrece a las personas en necesidad. Este aspecto afecta directamente a la visión favorable de la salud, ya que personifica el tratamiento y promueve un clima de confianza y seguridad (Roldan et al.,2024).

### ***Disponibilidad de recursos y tiempos de espera***

La satisfacción del usuario se forma por diversos aspectos operativos, con la accesibilidad de los suministros médicos y la rapidez en la entrega del servicio se enfatizando la optimización de estos elementos favorece una experiencia más favorable para los pacientes (Chicaizaa, 2024).

### **Relación entre el rol bioético y la satisfacción del usuario**

La función bioética del personal de enfermería ejerce un impacto considerable en la satisfacción del paciente. La implementación práctica de los principios bioéticos no solo garantiza un cuidado ético y respetuoso, sino que también optimiza la percepción del servicio proporcionado por los pacientes, fomentando la confianza y la lealtad hacia el sistema sanitario (García M. , 2022).

## **Cuidados de enfermería dentro del contexto de la bioética**

En el mundo de la bioética, según Bellver (2020), la enfermería cuida a las personas con respeto a su valor único, ayudándoles a decidir por sí mismos y asegurando que todos tengan acceso a la salud, donde la bioética guía a las enfermeras para tomar decisiones sabias y correctas en su trabajo diario. La ética del cuidado; es el término creado por la psicóloga y filósofa Carol Gilligan por el año 1982; se refiere a empatía, responsabilidad e interacción en relación con la práctica enfermería. Tanto complementa como complementa los modelos bioéticos tradicionales ya que enfatiza las necesidades de las personas, las relaciones humanas y la atención centrada en el paciente (García et al.,2020).

### **Área de emergencia**

La emergencia del área de hospital se caracteriza por dinámica, en la que solicitará inmediata y eficiente atención sanitaria para abordar situaciones críticas. Según Estrella et al.,(2020) describen que esta zona generalmente está organizada para gestionar un espectro diverso de situaciones, que abarcan desde emergencias de menor envergadura hasta condiciones que ponen en peligro la vida.

## **Desafíos del Personal de Enfermería en Emergencias**

### ***Sobrecarga Laboral***

El grupo de enfermería que trabaja en urgencias tiene mucho trabajo; a menudo hay pacientes muy urgentes, y existe una larga lista de espera. Todo esto puede generar un cansancio físico y emocional, lo que conlleva una

disminución a la hora de llevar a cabo la atención y una disminución de la calidad del cuidado (Rábago, 2020).

### ***Toma de Decisiones Bajo Presión***

En situaciones de emergencia, es fundamental tomar decisiones de forma rápida para preservar la vida y el bienestar de los pacientes. Sin embargo, estas situaciones pueden aumentar el riesgo de cometer errores de decisión cuando puede integrar simultáneamente los aspectos éticos, clínicos o logísticos. (Aguilar y Martínez, 2021).

### **Teorías relacionadas con el cuidado ético en enfermería**

#### ***Teoría del cuidado humano de Jean Watson***

La propuesta de Jean Watson tiene que ver con cuidado en su aspecto holístico, esto implica que el individuo está constituido por una parte física, emocional y espiritual y el objetivo es lograr la homeostasis de estos tres aspectos. En relación con Mendoza et al. (2024), el cuidado humanizado implica establecer una conexión basada en la empatía, donde se brinda atención, comprensión y respeto a la diversidad que el paciente necesita.

Jean Watson propuso que los cuidados humanistas son la esencia de la práctica de enfermería y deben basarse en una conexión moral profunda con los pacientes (Valderram et al., 2023). Su teoría se basa en 10 factores filantrópicos, entre ellos:

- Crear conexiones genuinas con los pacientes y comprender sus necesidades físicas, emocionales y espirituales.

- Proporcionar un espacio que promueva la curación, el bienestar y la dignidad.
- Respetar las creencias y valores personales del paciente.

### ***Teoría de la relación interpersonal de Hildegard Peplau***

Hildegard Peplau vio la enfermería como algo entre personas, con tres pasos importantes. Su idea ayuda a respetar al paciente y a trabajar juntos. Esto es clave para ser ético en enfermería (Arredondo, 2020).

- Reconocimiento: La enfermera actúa como facilitadora para ayudar a los pacientes a afrontar sus problemas y satisfacer sus necesidades.
- Determinación: Una vez conseguido el objetivo, el paciente gana mayor independencia y finaliza la relación profesional.

### ***Principlismo Bioético de Beauchamp y Childress***

James F. Beauchamp y Tom L. Childress (1979) desarrollaron el modelo del principlismo bioético, el cual se establece como una de las bases fundamentales de la bioética contemporánea. Su teoría se sustenta en cuatro principios esenciales que guían la toma de decisiones en el ámbito de la salud, garantizando así una atención ética y equitativa hacia los pacientes (Salomão et al., 2021). El principlismo representa un enfoque que procura equilibrar diversos aspectos morales en la práctica sanitaria, asegurando el respeto por los derechos de los pacientes al tiempo que se toman decisiones que favorecen su salud y bienestar.

#### **Características:**

- Autonomía: Los pacientes tienen derecho a tomar decisiones sobre el tratamiento basándose en información clara y objetiva.

- Caridad: La obligación de actuar en el mejor interés del paciente y priorizar su salud física y mental.
- No maleficencia: Debe evitarse cualquier daño innecesario en la atención médica.
- Justicia: defiende el principio de distribución justa de los recursos sanitarios sin discriminación alguna.

### ***Ética del Cuidado de Carol Gilligan***

Hildegard Peplau explica la enfermería como una conexión de persona a persona en tres pasos, centrándose en la capacidad del paciente de hacer las cosas por sí mismo y trabajar juntos. Estos puntos son clave para una enfermería ética y responsable.

#### **Características:**

- Conexión entre personas: La confianza florece cuando enfermeras y pacientes establecen una relación cercana, casi como la de buenos amigos.
- Trabajo de enfermería: Las enfermeras no solo se centran en la atención física, sino también ofrecen apoyo emocional y ayudan a mejorar su vida social y se vuelven auténticas.
- La conducta en enfermería requiere adaptación: cada situación es única y no hay estándares inflexibles que puedan usarse de manera general.

### ***Bioética Global de Van Rensselaer Potter***

En 1971, Van Rensselaer Potter introdujo el concepto de bioética global y amplió la perspectiva habitual de la bioética, teniendo en cuenta la relación entre la salud, la ética y la sostenibilidad. Su enfoque se refuerza por equilibrar entre el conocimiento científico y los principios humanistas para garantizar el bienestar sostenible de la sociedad (Potter, V. R., 2022).

### **Características:**

- El vínculo entre la ciencia y la ética: las decisiones de salud deben combinar el conocimiento médico con los principios basados de la ética.
- Equidad en la atención: Es importante garantizar que todos los pacientes reciban un tratamiento justo y decente cuando tienen acceso a la atención médica.
- Sostenibilidad de recursos: Es importante promover el uso apropiado y responsable de los recursos de salud para garantizar su disponibilidad futura.
- Relación social con el tratamiento médico: En la práctica de la salud, no solo el desarrollo del paciente individual, sino también los beneficios de la sociedad en general.

### **Normativas y guías en el contexto bioético**

#### ***Código de ética de enfermería***

El Código de Ética de Enfermería busca determinar los principios básicos que manejan el ejercicio de la profesión. Este documento impulsa los valores más importantes de dignidad, justicia, confidencialidad y responsabilidad que deben cumplir los profesionales de la salud; teniendo en cuenta la atención lo más humana y respetuosa posible (International Council of Nurses, 2020).

#### ***Normas nacionales e internacionales***

#### ***Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos (UNESCO)***

La Declaración Universal de Bioética y Derechos Humanos emitida por la UNESCO establece principios éticos de aplicabilidad universal con la finalidad de salvaguardar la dignidad y los derechos humanos en el ámbito de la salud. Esta importante declaración viene a poner de relieve principios como la autonomía, la justicia, la equidad y el respeto por la diversidad cultural que tienen

que entrar a modelar la acción del personal de enfermería cuando se enfrenten, sobre todo, a situaciones críticas como las emergencias (UNESCO, 2020).

### ***Código Deontológico del Consejo Internacional de Enfermería (CIE)***

El Código Deontológico del Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) establece un marco ético integral que rige la conducta de los profesionales de enfermería. Este código enfatiza la responsabilidad de proteger los derechos de los pacientes, actuar con empatía, preservar la confidencialidad y promover un entorno seguro y equitativo para todos los usuarios de servicios de salud. Asimismo, subraya la obligación profesional de los profesionales de enfermería de perfeccionar continuamente sus conocimientos y competencias para proporcionar una atención de alta calidad (Consejo internacional de enfermeras, 2020).

### **Normativas del Ministerio de Salud Pública del Ecuador (MSP)**

#### ***Protocolos en el área de emergencias***

Según el (Ministerio de Salud Pública, 2024) los protocolos en emergencias son documentos operativos diseñados para guiar la práctica clínica y garantizar una atención eficiente, ética y de calidad en situaciones críticas. Estos acuerdos incluyen:

1. **Prioridad en la atención (triage):** Los procedimientos que se han desarrollado para clasificar la atención de los pacientes de forma tal que la utilización de los recursos disponibles se realice de forma equitativa y eficiente.
2. **Manejo de recursos limitados:** Los protocolos establecen la importancia de la utilización de los recursos, sean camas, medicaciones, equipos, etc., en consideración a la alta demanda de las áreas de emergencia.

3. Atención humanizada: Las directrices abordan las pautas que orientan la atención de los pacientes, teniendo en cuenta la necesidad de una buena comunicación, el respeto por los derechos del paciente, el manejo de situaciones críticas de modo empático, todo ello con la idea de garantizar la dignidad y la ética en el trato.
4. Respuesta rápida y ética: Los protocolos guían la respuesta en situaciones de estrés, ya que se establecen para la toma de decisiones clínicas y éticas basadas en la investigación, incluyendo las necesidades del paciente y de su entorno.

## CAPITULO III

### 3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

#### 3.1 Tipo de investigación

##### **3.1.1 Según el propósito:**

**Aplicada y no experimental:** Esta investigación es aplicada, porque intenta solucionar un problema práctico sobre cómo los usuarios ven el papel bioético del personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo. Al mismo tiempo, es no experimental porque no se cambian variables; en su lugar, se observan y analizan las condiciones tal como están en el entorno real (Hernández et al.,2020).

##### **3.1.2 Según el lugar:**

**De campo y documental:** El estudio será de campo porque se recogerán datos directamente en el área de emergencias del hospital a través de encuestas y entrevistas a los usuarios. También será documental, porque se analizarán normas, investigaciones previas y teorías bioéticas relacionadas con el tema (Hernández et al.,2020).

##### **3.1.3 Según el nivel de estudio:**

**Descriptiva:** La investigación será descriptiva porque se centrará en cómo el personal de enfermería cumple con los principios bioéticos y cómo esto se relaciona con la satisfacción de los usuarios. Se intentará definir las principales variables y cómo se relacionan entre sí (Hernández et al.,2020).

### **3.1.4 Según la dimensión temporal:**

**Transversal:** El estudio será transversal, ya que se realizará en un periodo específico (octubre de 2024 a mayo de 2025) y se recogerán datos en un momento determinado para evaluar el nivel de satisfacción y las percepciones de los usuarios durante este tiempo (Hernández et al.,2020).

## **3.2 Métodos de la investigación**

### **3.2.1 Método inductivo**

Este método se aplicará al estudiar en el análisis de casos específicos relacionados con las experiencias de los usuarios en el área de emergencia. Los datos recabados mediante encuestas facilitarán la identificación de patrones particulares que posteriormente serán generalizados para establecer conclusiones más extensas acerca del cumplimiento de los principios bioéticos y su repercusión en la satisfacción del paciente (Hernández et al.,2020).

### **3.2.2 Método deductivo**

Se abordarán las teorías y principios fundamentales de bioética en el campo de la enfermería, tales como los conceptos de autonomía, beneficencia, equidad y respeto a la dignidad humana. A partir de estos principios, se llevará a cabo un análisis de casos específicos en el entorno hospitalario, verificando su aplicación práctica y su impacto en la percepción de los usuarios (Hernández et al.,2020).

### **3.2.3 Método histórico-lógico**

Este método será utilizado para para entender el avance y las prácticas contemporáneas de la atención bioética en el ámbito de emergencias, mediante la revisión de antecedentes y regulaciones relacionadas con la bioética en la enfermería, tanto a nivel nacional como institucional (Hernández et al.,2020).

### **3.2.4 Método de análisis**

Los datos recolectados serán desglosados en secciones específicas con el propósito de llevar a cabo un análisis exhaustivo de cada uno de los aspectos de las variables, tales como la autonomía, la beneficencia y la satisfacción general (Hernández et al.,2020).

### **3.2.5 Método de síntesis**

Tras la revisión de los datos recopilados, se procederá a la integración de los hallazgos con el fin de elaborar una visión general sobre el impacto que el cumplimiento de los principios bioéticos tiene en la percepción de los usuarios (Hernández et al.,2020).

### **3.2.1 Componente Cual-Cuantitativo**

La investigación se fundamentará en la utilización de métodos cualitativos y cuantitativos, en combinación con técnicas que facilitan un análisis integral del fenómeno objeto de estudio. El componente cuantitativo se empleará para la recopilación de datos medibles mediante la implementación de una encuesta dirigida a los usuarios del área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo. Por otro lado, el componente cualitativo será utilizado para

profundizar en la percepción y experiencia de los usuarios respecto a la atención recibida (Hernández et al.,2020).

### 3.3 Operacionalización de las Variables

Variable	Definición conceptual	Dimensión o Categoría	Indicador	Índice
<b>Nivel de satisfacción de los usuarios</b>	Grado en que los pacientes valoran positivamente la atención recibida por parte del personal de enfermería en el área de emergencias (Aguilar y Martínez, 2021).	Recursos disponibles	Disponibilidad de equipos y materiales.	% de disponibilidad percibida.
		Tiempo	Tiempo de espera.	Minutos promedio.
		Experiencia de enfermería	Competencia técnica del personal.	Escala Likert.
		Desafíos del personal de enfermería en emergencia	Carga laboral y estrés.	Escala Likert.
		Situaciones de emergencia	Capacidad de respuesta.	% de satisfacción.
<b>Rol bioético</b>	Aplicación de valores éticos fundamentales en la práctica de enfermería (autonomía, beneficencia, equidad, respeto a la dignidad humana) (Berti, 2022).	Principios bioéticos	Respeto a la autonomía.	% de autonomía percibida.
			Beneficencia.	% de atención prioritaria.
			Sin maleficencia.	% de daño percibido.
			Equidad.	% de percepción de justicia.
		Calidad humana y empatía en la atención.	Trato empático.	Escala Likert.
			Comunicación efectiva.	% de comprensión.
			Respeto a la dignidad.	% de percepción de respeto.

*Elaborado por autores*

### **3.4 Población y Muestra**

#### **3.4.1 Población**

La población que se estudia en esta investigación está compuesta por los pacientes atendidos en el área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo. El hospital recibe, en promedio, 146 pacientes por día en el área de emergencias.

#### **Criterios de Inclusión**

- Usuarios mayores de 18 años que hayan recibido atención directa del personal de enfermería en el área de emergencia durante el periodo de estudio.
- Usuarios dispuestos a participar voluntariamente en el estudio, tras otorgar su consentimiento informado.

#### **Criterios de Exclusión**

- Usuarios que no deseen participar en la investigación.
- Usuarios que no hayan recibido atención directa del personal de enfermería.
- Pacientes que ingresan por consulta.
- Pacientes que tiene discapacidad

#### **3.4.2 Muestra**

Se seleccionará una muestra mediante muestreo probabilístico estratificado, considerando el tamaño de la población y la necesidad de obtener resultados representativos, esto asegurará que la muestra refleje la diversidad de la población, teniendo en cuenta aspectos como género, edad y tipo de atención recibida.

La fórmula utilizada para calcular el tamaño de la muestra en poblaciones finitas es:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

- n: Tamaño de la muestra necesaria.
- N: Tamaño de la población (146 pacientes mensuales aproximadamente).
- Z: Valor crítico de la distribución normal para un nivel de confianza (por ejemplo,  $Z = 1.96$  para un 95% de confianza).
- p: Proporción esperada de la característica estudiada (generalmente se asume 50% o 0.5 si no se tiene un valor estimado previo, ya que es el caso más conservador).
- q: Complemento de  $p$  ( $q = 1 - p$ ).
- e: Margen de error deseado (generalmente 8% o 0.08).

El tamaño de la muestra necesaria es de aproximadamente 74 usuarios. Este cálculo asegura una representación adecuada de la población total, considerando el nivel de confianza y el margen de error establecidos.

### **3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de la Información**

#### **3.5.1 Técnicas**

**Encuestas estructuradas:** Se aplicarán a los usuarios del área de emergencia para recolectar datos cuantitativos sobre su percepción del cumplimiento de los principios bioéticos y su nivel de satisfacción.

**Análisis documental:** Se revisarán normativas, protocolos y antecedentes relacionados con la bioética en la enfermería, tanto a nivel nacional como institucional, para contextualizar los hallazgos de campo.

### **3.5.2 Instrumento**

#### **a. Cuestionario estructurado:**

- Compuesto por preguntas cerradas y escalas tipo Likert para medir la percepción de los usuarios respecto a las dimensiones bioéticas (autonomía, beneficencia, equidad, respeto a la dignidad humana) y su nivel de satisfacción.
- Este instrumento será validado por 5 expertos en investigación y bioética.

#### **b. Consentimiento informado:**

- Documento que garantizará el respeto a los derechos de los participantes, explicando los objetivos del estudio, la confidencialidad de los datos, y solicitando su autorización para participar voluntariamente en la investigación.

### **3.6 Procesamiento de datos**

Se procederá a la entrada y organización de los datos recopilados en una base de datos mediante el uso del software SPSS. El programa deberá permitir llevar a cabo el desarrollo de análisis estadísticos, descriptivos y distribucionales, a fin de poder identificar patrones, así como la confección de tablas y gráficos que muestren los resultados de manera transparente y sencilla de interpretar.

Por otra parte, se utilizará el programa de Minitab para realizar análisis estadísticos avanzados; entre estos se incluyen las pruebas de hipótesis, las cuales se podrán incluir bajo el análisis de varianza (ANOVA), a fin de verificar la naturaleza de las correlaciones entre las dimensiones objeto de estudio.

### **3.7 Aspectos éticos**

La investigación se llevó a cabo siguiendo principios éticos fundamentales, como la consideración de la autonomía de las personas participantes, el respeto a la confidencialidad de la información obtenida y el consentimiento. Antes de la recolección de datos, se hará entrega a las personas participantes de un documento que exponga adecuadamente los fines de la investigación y se les pedirá que den su consentimiento.

Se asegurará la protección de la información personal mediante la implementación de códigos anónimos y el almacenamiento seguro de los datos. En consecuencia, el estudio estará sujeto a la aprobación de un comité de ética, garantizando que los procedimientos se apeguen a las normativas nacionales e internacionales vigentes en el ámbito de la investigación en salud.

## CAPITULO IV.

### 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1 Resultados

##### Tabla 1.

##### *Sexo del paciente*

<b>Sexo del paciente</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
MASCULINO	36	48,6
FEMENINO	38	51,4
Total	74	100,0

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 1 se identificó el sexo de los pacientes, donde el 51,4% de los pacientes correspondían al sexo femenino, mientras que el 48,6% al sexo masculino, lo que revela una distribución bastante equilibrada entre ambos géneros. A pesar de que la diferencia es mínima, esta leve preponderancia femenina podría sugerir una mayor propensión de las mujeres a buscar atención de emergencia o a participar en investigaciones de salud.

##### Tabla 2.

##### *Edad del paciente*

<b>Edad del paciente</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
18 - 30 años	19	25,7
31 - 45 años	22	29,7
46 - 60 años	21	28,4

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 2 evidenció la distribución por rangos de edad de los pacientes evidenció que la mayoría se encontraba entre los 31 y 45 años (29,7%) y entre los 46 y 60 años (28,4%), clasificándolos con los jóvenes de 18 a 30 años (25,7%), y, por último, los pacientes mayores de 60 años (16,2%). Estos datos sugieren que la población adulta constituye el grupo que con mayor frecuencia solicita atención en servicios de emergencia, probablemente debido a la presencia de enfermedades crónicas o a necesidades relacionadas con la actividad laboral.

**Tabla 3.** *Veces en emergencias*

<b>Veces en emergencias</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
1 - 2 veces	38	51,4
3 - 5 veces	24	32,4
Más de 5 veces	12	16,2
Total	74	100,0

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 3 se analizaron que la mayoría de los pacientes (51,4%) acudieron a emergencias entre 1 y 2 veces en el último mes, con una media 25.26, mientras que un 32,4% lo hizo entre 3 y 5 veces y un 16,2% asistió más de 5 veces. Estos datos apuntan que más de la mitad de los usuarios acuden ocasionalmente, posiblemente por problemas de salud esporádicos. Sin embargo, el 48,6% con visitas más frecuentes podría indicar presencia de enfermedades crónicas o falta de seguimiento adecuado en atención primaria.

**Tabla 4. Equipos disponibles**

<b>Equipos disponibles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Sí, todo estaba disponible	34	45,9
Había algunos faltantes	25	33,8
Faltaban muchas cosas necesarias	15	20,3
Total	74	100,0

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 4 mostraron que el 45,9% de los pacientes creía que todos los equipos y materiales estaban disponibles con una media de 24.42, mientras que el 33,8% de los pacientes creía que había alguna escasez y el 20,3% de los pacientes creía que faltaban muchas cosas necesarias, aunque la mayoría de los pacientes recibieron atención adecuada en términos de suministros, una gran proporción de pacientes todavía encontró suministros insuficientes.

**Tabla 5. Tiempo de espera**

<b>Tiempo de espera</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Menos de 15 minutos	33	44,6
Entre 15 y 30 minutos	12	16,2
Entre 30 y 60 minutos	14	18,9
Más de 1 hora	15	20,3
Total	74	100,0

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 5 se obtuvieron que el 44,6% de los pacientes fueron atendidos en menos de 15 minutos, con una media de 25.12, mientras que un 16,2% esperó entre 15 y 30 minutos. Sin embargo, un 39,2% tuvo que esperar más de 30 minutos, con un 20,3% que esperó más de una hora; indicando que los participantes experimentan demoras significativas, lo que podría afectar la percepción de calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

**Tabla 6. Atención del personal de enfermería**

<b>Atención del personal de enfermería</b>	Frecuencia	Porcentaje
Sí, fueron profesionales y atentos.	31	41,9
Algunas tenían dudas o no explicaban bien	19	25,7
No, tuve problemas con la atención.	24	32,4
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 6 se mostró que el 41,9% de los pacientes percibieron al personal de enfermería como profesional y atento, con una media de 25,03, mientras que un 25,7% notó falta de claridad en las explicaciones. Un 32,4% experimentó problemas con la atención. Estos resultados indican que, aunque muchos tuvieron una buena experiencia, persisten deficiencias que afectan la satisfacción.

**Tabla 7. Personal cansado**

<b>Personal cansado</b>	Frecuencia	Porcentaje
Sí, se veía agotado y con muchas tareas.	24	32,4
Un poco, pero aún así atendieron bien	29	39,2
No, trabajaban con calma y dedicación.	21	28,4
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100,0</b>

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 7 se estableció que el 32,4% de los pacientes percibió al personal de enfermería agotado y con exceso de trabajo, con una media de 24,62, mientras que un 39,2% notó cierto cansancio, pero sin afectar la atención.

Un 28,4% observó un desempeño tranquilo y dedicado. Estos datos reflejan una carga laboral que podría influir en la calidad asistencial.

**Tabla 8. Rapidez en la atención**

<b>Rapidez en la atención</b>	Frecuencia	Porcentaje
Sí, me ayudaron de inmediato	22	29,7
Tardaron un poco, pero me atendieron bien.	32	43,2
Se demoraron mucho	20	27,0
Total	74	100,0

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 8 se destacó que el 29,7% de los pacientes recibió atención inmediata, con una media 24,82, mientras que el 43,2% de los pacientes finalmente recibió el tratamiento adecuado, pero experimentó algún retraso. Por otro lado, el 27% informó largos tiempos de espera. Estos datos sugieren que, aunque la mayoría de los pacientes reciben un tratamiento aceptable, persisten los retrasos, lo que puede afectar la percepción de la calidad del servicio.

**Tabla 9. Consentimiento informado**

<b>Consentimiento informado</b>	Frecuencia	Porcentaje
Sí, me explicaron y me pidieron permiso.	27	36,5
Solo me dijeron lo que iban a hacer	24	32,4
No, me hicieron cosas sin preguntar	23	31,1
Total	74	100,0

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 9 se conoció que el 36,5% de los pacientes recibió explicaciones y otorgó su consentimiento, con una media de 24,80 mientras que

el 32,4% solo fue informado sin consulta previa. Un preocupante 31,1% indicó que se les realizaron procedimientos sin su consentimiento. Estos hallazgos evidencian la necesidad de fortalecer el respeto a los derechos del paciente y la comunicación médica.

**Tabla 10.** *Sentimiento de cuidado*

<b>Sentimiento de cuidado</b>	Frecuencia	Porcentaje
Sí, se preocuparon por mí	27	36,5
Más o menos, me atendieron, pero sin mucho interés.	22	29,7
No, sentí que no les importaba	25	33,8
Total	74	100,0

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 10 observó que el 36,5% de los pacientes sintió un verdadero interés por su bienestar, con una media de 24,82 mientras que el 29,7% percibió una atención indiferente. Sin embargo, el 33,8% consideró que no hubo preocupación por su salud. Estos resultados reflejan la importancia de reforzar la empatía y el trato humanizado en la atención médica.

**Tabla 11.** *Procedimientos innecesarios*

<b>Procedimientos innecesarios</b>	Frecuencia	Porcentaje
No, todo fue necesario y bien explicado.	31	41,9
Me hicieron algunas cosas sin explicarme bien	27	36,5
Sí, hicieron cosas que me causaron dolor sin razón.	16	21,6
Total	74	100,0

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 11 se demostró que el 41,9% de los pacientes expresó que los procedimientos realizados eran necesarios y estaban debidamente explicados, con una media de 24,97. Sin embargo, un 36,5% señaló la falta de información sobre ciertos procedimientos, mientras que un 21,6% reportó haber sentido dolor sin una justificación clara. Estos resultados subrayan la importancia de mejorar la comunicación y el proceso de consentimiento en la atención médica.

**Tabla 12.** *Trato justo*

<b>Trato justo</b>	Frecuencia	Porcentaje
Sí, me trataron igual que a todos	29	39,2
Vi que a algunos los atendían mejor que a otros	24	32,4
No, sentí que me trataron diferente por mi condición.	21	28,4
Total	74	100,0

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 12 el 39,2% de los pacientes percibió un trato equitativo, con una media de 24,88 mientras que el 32,4% observó que algunos pacientes recibían mejor atención. Un 28,4% manifestó que fueron tratados de manera desigual debido a su condición. Estos resultados apuntan la importancia de garantizar un trato justo y sin discriminación en el ámbito hospitalario.

**Tabla 13.** *Respeto y paciencia*

<b>Respeto y paciencia</b>	Frecuencia	Porcentaje
Sí, me explicaron con paciencia y respeto.	27	36,5
Más o menos, algunas cosas no me las explicaron bien	24	32,4
No, fueron bruscos o apurados al hablarme.	23	31,1
Total	74	100,0

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 13 se demostró que el 36,5% de los pacientes indicó que recibió explicaciones con paciencia y respeto, con una media de 24,82 mientras que el 32,4% señaló que algunas explicaciones fueron insuficientes. Un 31,1% expresó que el trato fue brusco o apresurado. Estos resultados reflejan la necesidad de mejorar la comunicación y la empatía en la atención hospitalaria.

**Tabla 14.** *Comodidad con la atención*

<b>Comodidad con la atención</b>	Frecuencia	Porcentaje
Sí, todo está bien.	28	37,8
Algo incómodo, hubo cosas que no me gustaron	20	27,0
No, me sentí mal atendido	26	35,1
Total	74	100,0

*Elaborado en SPSS Statistics*

En la tabla 14 se evidenció que el 37,8% de los pacientes se sintió completamente cómodo con la atención recibida, con una media de 24,80 mientras que un 27,0% expresó cierta incomodidad por aspectos que no le agradaron. Sin embargo, un 35,1% manifestó sentirse mal atendido.

En relación con la hipótesis planteada, los resultados obtenidos mediante las pruebas de significancia revelan un valor de  $\alpha = 0.48$ . Dado que dicho valor excede el umbral comúnmente aceptado de 0.05, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual sugiere que el nivel de satisfacción de los usuarios está significativamente asociado con la percepción positiva de los beneficiarios respecto al cumplimiento de los principios bioéticos proporcionados por el personal de enfermería.

**Tabla 15.** Estadística de fiabilidad

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,788	14

El instrumento que se utilizó contenía 14 ítems, las cuales tienen una fiabilidad de 0,788. Este valor indica fiabilidad moderada a buena.

## **4.2 Discusión**

La discusión de los resultados obtenidos en la presente investigación pone de manifiesto una relación significativa entre el rol bioético del personal de enfermería y la satisfacción de los usuarios en el área de emergencias del Hospital General IESS Babahoyo. Los hallazgos indican que la implementación de principios bioéticos, tales como la autonomía, la beneficencia y la justicia, es fundamental en la percepción que los pacientes tienen sobre la calidad de atención que reciben.

Es por ello, que con el trabajo de (García M. , 2022), se evidencia que una atención ética favorece la confianza y satisfacción del paciente, lo cual se refleja en las respuestas obtenidas durante el estudio. Asimismo, este análisis pone de manifiesto que la sobrecarga laboral en el área de emergencias limita la capacidad del personal de enfermería para aplicar de manera integral los principios bioéticos, tal como lo mencionan los estudios de Peñaloza (2022).

En cuanto a la satisfacción de los pacientes, aquellos que han recibido una adecuada comunicación y un trato más humanizado muestran una mayor

satisfacción. Esta tendencia se corresponde con lo encontrado por Massip (2022) y Roldan et al. (2024), quienes subrayan la importancia de la empatía y el respeto como requisitos fundamentales en el momento de ofrecer una buena experiencia en el ámbito sanitario.

De otro lado, la carencia de recursos y la escasez de personal provocan un negativo impacto en la satisfacción de los enfermos, tal y como ha sido evidenciado en las respuestas de las encuestas antes referidas (Tubon y Pallango, 2023); dicho de otra manera, la formación continua en bioética es un aspecto que puede contribuir a mejorar los resultados de la atención médica.

La investigación efectuada por Salazar Aroca y otros (2024) demuestra que la formación continua en principios bioéticos en personal de enfermería puede tener un efecto positivo en la calidad de la atención enunciada por los participantes en la investigación, cuando ellos y ellas afirmaron que los enfermeros y enfermeras bien preparados mostraban una mayor disponibilidad en escuchar y respetar los derechos de los pacientes, lo que tiene como resultado un incrementado grado de satisfacción en relación al servicio prestado.

A la vez, en lo que se refiere a la teoría del cuidado humano de Jean Watson, los hallazgos del presente estudio nos muestran que un modelo de atención holista en cuidados de enfermería promueve la satisfacción de los pacientes. Mendoza et al.,(2024) afirman que la relación empática y el prestar atención a las necesidades emocionales y espirituales de los pacientes son aspectos prioritarios a tener en cuenta para poder proporcionar un cuidado holista, sobre todo en contextos críticos como el de emergencias.

No obstante, la aplicación de esta teoría mejora significativamente la percepción sobre el cuidado y la confianza en el personal de enfermería. Por otro lado, el estudio de Aldana de Becerra et al. (2020) sugiere que la formación en bioética para los profesionales de enfermería debería ser un componente esencial del currículo académico, lo cual fomentaría un mayor compromiso con la implementación de principios éticos en la práctica diaria.

En el caso del Hospital IESS Babahoyo, la insuficiencia de la formación continua se deja entrever en la opinión de los pacientes, que indican que algunos profesionales no son tan competentes éticamente, lo que corresponde a una profunda debilidad que podría llegar a comprometer la satisfacción de los usuarios.

El principio de justicia, como bien señalan Aguilar y Martínez (2021), se deja abrir como un ítem en los resultados extraídos. En el contexto de la emergencia, el acceso igualitario a los recursos y el trato justo y respetuoso que debe caracterizar a toda la atención asistencial son elementos decisivos que culminan en la satisfacción. La investigación ha llegado a evidenciar que aquellos pacientes que recibieron una atención justa y sin discriminación expresaron estar más satisfechos.

## CAPÍTULO V

### 5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

La satisfacción de los usuarios del área de emergencias en el Hospital General IESS Babahoyo es alta y posiblemente sea una indicación de la atención considerada y respetuosa del personal de enfermería. Como resultado, los pacientes se sienten cómodos con la calidad de la atención que reciben, que es una prueba de los múltiples efectos positivos de la aplicación de los principios de bioética en la práctica diaria.

La valoración de la opinión de los usuarios con respecto al cumplimiento de los principios de la bioética por parte del equipo de enfermería ha sido muy positiva, destacándose la importancia de la ética que se desarrolla en todas las actividades que hacen referencia al cuidado que perciben durante el ingreso, en particular, el respeto de la autonomía y el respeto de los derechos del paciente, donde se les ofrece más información que la que les acerca a ciertos procedimientos de atención.

La competencia del equipo de enfermería es uno de los aspectos que los pacientes valoran positivamente, reconociendo y valorando los conocimientos y el grado de dedicación que los profesionales de la urgencia profesional demuestran ante la atención de situaciones de urgencia. Sin embargo, algunos de los usuarios han evidenciado que la carga laboral y la presión que puede acarrear el servicio de urgencias podría estar relacionada con la atención

bioética de atención. En este sentido, y a pesar de cierta presión, el usuario manifiesta su sensación de estar bien tratado y respetado durante su visita.

La bioética no es sino uno de los mecanismos que fundamenta la atención que el equipo de enfermería lleva a cabo, y existe una buena mayoría que considera suficientemente mantenidos los fundamentos de su bioética. A pesar de la alta demanda que origina la unidad de emergencias, el equipo intenta proveer de una forma ética el proceso que está llevando a cabo con el usuario, lo que colabora en la atención a un proceso de atención que se puede considerar satisfactorio.

## **5.2 Recomendaciones**

Es importante enfatizar la necesidad de mejorar los procesos de formación continua en bioética del personal de enfermería con el objetivo de que todos los miembros del equipo tengan conocimiento de los principios bioéticos y sean capaces de aplicarlos correctamente, especialmente en situaciones críticas como pueden ser las urgencias.

Se sugiere que el usuario reciba información clara y adecuada del procedimiento de urgencias, para que se sienta más informado y más seguro. La mejora de los métodos de comunicación, como la entrega de una hoja informativa o una buena explicación verbal, mejoraría su percepción de la atención recibida.

También es importante poder mejorar la gestión de la carga de trabajo del área de urgencias, mediante una buena evaluación de las necesidades del

personal, para ofrecer así una atención con calidad, para reducir la carga de trabajo sobre el personal de enfermería permitirá prestar atención bioética sin comprometer la calidad de la atención.

La necesidad de la evaluación continua y del perfeccionamiento de la percepción positiva sobre la atención bioética puede llevar con facilidad a que las dimensiones del desempeño ético del personal de enfermería sean medidas, dando entrada a los pacientes mediante encuestas periódicas y de esta forma acceder a mejoras de las distintas dimensiones y asegurar que se mantenga una atención ética de la misma.

## Referencias

- Aguilar, G., & Martínez, C. (2021). Conocimientos sobre la aplicación de los principios de la Bioética en Licenciados en Enfermería. *EDUMECENTRO*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2077-28742021000300237](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2077-28742021000300237)
- Aldana de Becerra, G., Tovar, B., Joya, N., & Vargas, Y. (2021). Formación bioética en enfermería desde la perspectiva de los docentes. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 20(2). Obtenido de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-47022020000200121](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-47022020000200121)
- Arredondo, C. (2020). Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. *Index de Enfermería*. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962009000100007](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962009000100007)
- Bellver, C. (2020). Problemas bioéticos en la prestación de los cuidados enfermeros durante la pandemia del COVID-19. *Index de Enfermería*, 20. Obtenido de [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1132-12962020000100011](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-12962020000100011)
- Berti, G. (2022). Los principios de la Bioética Bioethic's principles. *Biblioteca Digital de la Universidad Católica Argentina*. Obtenido de <https://www.corteidh.or.cr/tablas/r34847.pdf>
- Borges, G. F., Santos, C. R. D., & Borges, F. J. S. (2022). Enfoque bioético: producción de conocimiento en enfermería en Brasil. *Revista Bioética*, 610-618. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/bioet/a/gSHNvh7TMJRQ66rjWtQH68K/?format=html&lang=es>

- Campillay, M. (2023). Reflexiones sobre el desarrollo del patrón de conocimiento ético de enfermería en Chile. *Universidad de Barcelona*. Obtenido de [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/80092977/Capitulo\\_5\\_REFLEXIONES\\_ETICAS\\_DE\\_LA\\_PROFESION-libre.pdf?1643817420=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCapitulo\\_5\\_Reflexiones\\_sobre\\_el\\_desarrol.pdf&Expires=1736343091&Signature=V0dYRREwsRV2lxPD](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/80092977/Capitulo_5_REFLEXIONES_ETICAS_DE_LA_PROFESION-libre.pdf?1643817420=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DCapitulo_5_Reflexiones_sobre_el_desarrol.pdf&Expires=1736343091&Signature=V0dYRREwsRV2lxPD)
- Campillay-Campillay, M., Yáñez Corrales, C., Dubó-Araya, P., Sanjinés-Rodríguez, I., Pizcoya-Ángeles, P., & Chávarry-Isla, P. (2023). Vulnerabilidad y cuidado desde la perspectiva de enfermería: Una revisión integrada de la literatura. *Acta bioethica*, 29(2), 219-228. Obtenido de [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S1726-569X2023000200219&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S1726-569X2023000200219&script=sci_arttext)
- Chicaizaa, D. (2024). Calidad de Atención y su Incidencia en la Satisfacción del Usuario Externo en un Centro de Especialidades . *Revista latinoamericano de Ciencias Sociales*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9719854.pdf>
- Consejo internacional de enfermeras. (2020). CÓDIGO DEONTOLÓGICO DEL CIE PARA LA PROFESIÓN DE ENFERMERÍA. Obtenido de [https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/2012\\_ICN\\_Codeofethicsfornurses\\_%20sp.pdf](https://www.icn.ch/sites/default/files/inline-files/2012_ICN_Codeofethicsfornurses_%20sp.pdf)
- Cruz, C. (2020). La naturaleza del cuidado humanizado. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 9(1). Obtenido de <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v9n1/2393-6606-ech-9-01-21.pdf>
- Estrella, M., Lleixà-Fortuño, M., Salvadó, T., & Solà-Miravete, E. (2020). Perfil competencial en los profesionales de triaje de los servicios de urgencias hospitalarios. *Emergencias: Revista de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias*. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6004141>

- García, K., Pellicer, C., & Arrazol, J. (2020). La ética del cuidado, sustento de la bioética enfermera. *Revista Latinoamericana de Bioética*, 72-79. Obtenido de <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18359/rlbi.1442>
- García, M. (2022). Los principios de la bioética y la inserción social de la práctica médica. *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*. Obtenido de <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-losprincipios-bioetica-insercion-social-13091842>
- Hernández, C. E. P., Enríquez, S. X. G., & Pico, O. M. A. (2023). Análisis del grado de conformidad con el código ético de los enfermeros y enfermeras en el entorno de la unidad de cuidados intensivos (UCI). *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. Obtenido de <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3862>
- International Council of Nurses. (2020). CÓDIGO DE ÉTICA DEL CIE PARA LAS ENFERMERAS. Obtenido de [https://www.icn.ch/sites/default/files/2023-06/ICN\\_Code-of-Ethics\\_SP\\_WEB.pdf](https://www.icn.ch/sites/default/files/2023-06/ICN_Code-of-Ethics_SP_WEB.pdf)
- Massip, G. (2022). La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. *Revista Cubana de Salud Pública*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013)
- Mendoza-Añamíse, Y. A., Castillo-Castillo, M. A., Herrera-Jiménez, M. A., Pillajo-Pillajo, S. J., & Villao-Figueroa, M. C. (2024). Omisión del cuidado de Enfermería y la teoría de Jean Watson. *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones De La Salud GESTAR*. Obtenido de <https://journalgestar.org/index.php/gestar/article/view/107>
- Ministerio de Salud Pública. (2024). Manual de Actuación ante emergencias y complicaciones derivadas del ejercicio de la profesión .

- Ochoa, E. C. P., Mesa-Cano, I. C., Peña-Cordero, S. J., & Ramírez-Coronel, A. A. (2021). Principio de doble efecto en enfermería: revisión sistemática. *Pro Sciences: Revista de Producción, Ciencias e Investigación*, 5(41), 316-326. Obtenido de <https://journalprosciences.com/index.php/ps/article/view/449>
- Ortuzar, R. (2020). Bioética después de la COVID-19. Obtenido de [https://www.academia.edu/download/82841262/DOSSIER\\_CF2\\_2021.pdf](https://www.academia.edu/download/82841262/DOSSIER_CF2_2021.pdf)
- Peñaloza Jaimes, S. (2022). Papel de la ética y la bioética en enfermería. *Revista Cuidado y Ciencia*, 19(1). Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8215483.pdf>
- Potter, V. R. (2022). Bioética global: Vinculando los genes con el comportamiento ético. In *50 años de bioética: El futuro es hoy*, 93-111. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9340478>
- Rábago, S. M. (2020). TRIAGE EN EMERGENCIAS Y CATÁSTROFES. *Escuela Universitaria de Enfermería "Casa Salud Valdecilla"*. Obtenido de <https://repositorio.unican.es/xmlui/bitstream/handle/10902/8946/Rabago%20Macho%20S..pdf?sequence=4>
- Restrepo-Suárez, C., & Montoya-Díaz, A. P. (2021). Factores que influyen en la humanización del cuidado en el personal de enfermería. *Ciencias de la salud*. Obtenido de <https://repositorio.uco.edu.co/handle/20.500.13064/953>
- Roldan Cabrera, J. L., Martínez Zapata, K. M., & Sotomayor Preciado, A. M. (2024). Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en la Atención Primaria en Salud. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3). doi:10.37811/cl\_rcm.v8i3.12235
- Salazar Aroca, J. de los Ángeles, Coloma Llango, A. G., Acosta Lalaleo, D. P., Arévalo Chavarrea, J. B., & Ashqui López, A. E. (2024). Principios bioéticos aplicados al cuidado de enfermería en el área de emergencia en un hospital público de Chimborazo, Ecuador: Bioethical principles applied to nursing care in the emergency area in a public hospital in Chimborazo, Ecuador.

*LATAM Revista Latinoamericana De Ciencias Sociales Y Humanidades*, 5(2). Obtenido de <https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1956>

Salomão, M. F., Gontijo, L. R., Nunes, L. A. R., Magalhães, F. P., Souza, J. H. K. D., & Castro, R. P. D. (2021). Principialismo en la práctica de la medicina y en los procesos ético-profesionales. *Revista Bioética*, 29. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/bioet/a/hYsxtkYwWnJpFRC8BcDHjD/?lang=es&format=html>

Tubon, N., & Pallango, E. (2023). Percepción del paciente sobre el triaje Manchester aplicado por el personal de enfermería en el área de emergencia del Hospital General de Ambato. *MQRInvestigar*, 7(2). Obtenido de <https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.2.2023.1666-1679>

Umajinga Chaluiza, A. Y. (2024). Dilemas éticos y toma de decisiones de enfermería en la atención al paciente en estado crítico. 32(3). Obtenido de <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/13851>

UNESCO. (2020). Declaración Universal sobre Bioética y Derechos Humanos. Obtenido de [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146180\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000146180_spa)

UNIR. (2021). Bioética: ¿qué es y cuál es su importancia? Obtenido de <https://ecuador.unir.net/actualidad-unir/que-es-bioetica/>

UNIR. (2022). Los 4 principios de la bioética y su importancia. Obtenido de <https://www.unir.net/revista/salud/principios-bioetica/>

UNIR. (2024). Satisfacción del paciente: qué implica y cómo mejorarla. *UNIR Revista*. Obtenido de <https://www.unir.net/revista/salud/satisfaccion-paciente/>

Valderram, F., Leal-Garcia, L., & Caicedo, D. (2023). Factores de cuidado, experiencia a la luz de la teoría de Jean Watson. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/9080295.pdf>

Vedovelli Marrero, P. (2022). Carol Gilligan y el desarrollo de la ética del cuidado en la actualidad. Obtenido de <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/30030/Carol%20Gilligan%20y%20el%20desarrollo%20de%20la%20etica%20del%20cuidado%20en%20la%20actualidad.pdf?sequence=1>

Zambrano, R. (2020). Capítulo 7 - Ética y bioética en Enfermería. *Santiago de Cali: Editorial Universidad*. Obtenido de <https://books.scielo.org/id/trn8b/pdf/bermeo-9786287501638-09.pdf>

## ANEXOS

### Anexo 1. Matriz de contingencia

Problema General	Objetivo general	Hipótesis general
Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo en relación con el rol bioético desempeñado por el personal de enfermería durante el periodo de octubre de 2024 a mayo de 2025?	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo en relación con el rol bioético desempeñado por el personal de enfermería durante el periodo de octubre de 2024 a mayo de 2025	El nivel de satisfacción de los usuarios depende significativamente de la percepción del beneficiario respecto al cumplimiento de los principios bioéticos brindados por el personal de enfermería
Problemas derivados	Objetivo específico	Hipótesis Nula
<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿De qué manera se determina el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital IESS Babahoyo?</li> <li>• ¿Qué rol bioético desempeña el personal de enfermería dentro del marco de su actuación diaria?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital IESS Babahoyo.</li> <li>• Evaluar la percepción del usuario sobre el cumplimiento de la enfermera en función a la bioética.</li> </ul>	El nivel de satisfacción de los usuarios depende parcialmente de la percepción del beneficiario respecto al cumplimiento de los principios bioéticos brindados por el personal de enfermería

## Anexo 2. Consentimiento informativo



# UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

### ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR

#### CARRERA DE ENFERMERÍA



### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES EN LA INVESTIGACIÓN

**Tema:** Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al rol bioético de enfermería, área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo, Octubre 2024 – Mayo 2025.

#### Inducción:

- El propósito de este formulario es proveer a los participantes una clara explicación de la naturaleza de esta evaluación, así como el rol que desempeñarán en la misma.
- La presente investigación es conducida por los internos de enfermería: Mel Stefany Gamarra Vasquez y Alexis Antonio Vivas Rocha de la Universidad Técnica de Babahoyo.
- Su objetivo radica en: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo en relación con el rol bioético desempeñado por el personal de enfermería durante el periodo de Octubre de 2024 a Mayo de 2025.
- Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder una serie de preguntas establecidas en un cuestionario, se tomarán fotografías de las mismas en su medio natural y esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo.
- La participación en este estudio es estrictamente voluntaria, la información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario serán codificadas usando un número de identificación y por lo tanto serán anónimas.
- Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en ella. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas establecidas en el cuestionario le parece incómoda, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.

#### Participación Voluntaria

Yo:....., identificado(a) con la cédula de ciudadanía número ..... deseo manifestar que acepto mi participación voluntaria en esta

investigación conducida por los internos de enfermería: Mel Stefany Gamarra Vasquez y Alexis Antonio Vivas Rocha de la Universidad Técnica de Babahoyo y he sido informado (a) que el propósito de este estudio es: Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo en relación con el rol bioético desempeñado por el personal de enfermería durante el periodo de Octubre de 2024 a Mayo de 2025. No obstante, si por algún motivo me negara a participar o decidiera retirarse, esto no me generará ningún problema ni tendré consecuencias a nivel institucional, académico o social. Si así lo deseo, yo informare los motivos de dicho retiro al líder del equipo de investigación (Mel Stefany Gamarra Vasquez) con numero celular (0982748280).

### **Confidencialidad**

La información suministrada por mí será confidencial, los resultados podrán ser publicados o presentados en reuniones o eventos con fines académicos sin revelar mi nombre o datos de identificación y se mantendrán los cuestionarios y en general cualquier registro en un sitio seguro. Así mismo, declaro que fui informado/a suficientemente y comprendo que tengo derecho a recibir respuesta sobre cualquier inquietud que se me presente sobre dicha investigación, antes, durante y después de su ejecución; además tengo el derecho de solicitar los resultados de los cuestionarios y pruebas que conteste durante la misma. Para esto puedo contactar al líder del equipo de investigación (Mel Stefany Gamarra Vasquez) y considerando que mis derechos a los cuales he hecho alusión previamente constituyen compromisos del equipo de investigación responsable del mismo, me permito informar que consiento, de forma libre y espontánea mi participación en este proyecto de investigación.

.....  
.....  
C.I.....  
Nombre y cédula del participante

.....  
Firma del participante

.....  
Lugar y fecha

### Anexo 3. Encuesta


<p style="text-align: center;">UNIVERSIDAD TECNICA DE BABAHOYO                      FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD                      CARRERA DE ENFERMERIA                      CUESTIONARIO DE LA ENCUESTA</p> <p style="text-align: center;">Tema: NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN RELACION AL ROL BIOETICO DE ENFERMERIA,                      ÁREA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL GENERAL IESS BABAHOYO, OCTUBRE 2024 – MAYO 2025.</p> <p style="text-align: center;">Instrucción: marque con una 'X' la opción que mejor represente su experiencia o percepción.</p>	
<p>1. Sexo:</p> <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	<p>2. Edad:</p> <input type="checkbox"/> 18 - 30 años <input type="checkbox"/> 31 - 45 años <input type="checkbox"/> 46 - 60 años <input type="checkbox"/> Más de 60 años
<p>3. ¿Cuántas veces ha acudido a emergencias en el último mes?</p> <input type="checkbox"/> 1 - 2 veces <input type="checkbox"/> 3 - 5 veces <input type="checkbox"/> Más de 5 veces	<p>4. ¿Había suficientes equipos y materiales para su atención?</p> <input type="checkbox"/> Sí, todo estaba disponible <input type="checkbox"/> Había algunos faltantes <input type="checkbox"/> Faltaban muchas cosas necesarias
<p>5. ¿Cuánto tiempo esperó para ser atendido?</p> <input type="checkbox"/> Menos de 15 minutos <input type="checkbox"/> Entre 15 y 30 minutos <input type="checkbox"/> Entre 30 y 60 minutos <input type="checkbox"/> Más de 1 hora	<p>6. ¿Cree usted que el personal de enfermería sabía lo que hacía y lo atendió bien?</p> <input type="checkbox"/> Sí, fueron profesionales y atentos. <input type="checkbox"/> Algunas tenían dudas o no explicaban bien <input type="checkbox"/> No, tuve problemas con la atención.
<p>7. ¿Notó que el personal estaba cansado o muy ocupado?</p> <input type="checkbox"/> Sí, se veía agotado y con muchas tareas. <input type="checkbox"/> Un poco, pero <u>aún</u> así atendieron bien <input type="checkbox"/> No, trabajaban con calma y dedicación.	<p>8. ¿Considera usted que los enfermeros actuaron rápido cuando lo atendieron?</p> <input type="checkbox"/> Sí, me ayudaron de inmediato <input type="checkbox"/> Tardaron un poco, pero me atendieron bien. <input type="checkbox"/> Se demoraron mucho
<p>9. ¿Está usted de acuerdo con firmar el consentimiento informado antes de hacerle algún procedimiento?</p> <input type="checkbox"/> Sí, me explicaron y me pidieron permiso. <input type="checkbox"/> Solo me <u>dijeron</u> lo que iban a hacer <input type="checkbox"/> No, me hicieron cosas sin preguntar	<p>10. ¿Sintió que realmente querían ayudarle y cuidar de su salud?</p> <input type="checkbox"/> Sí, se preocuparon por mí <input type="checkbox"/> Más o menos, me <u>atendieron</u> pero sin mucho interés. <input type="checkbox"/> No, sentí que no les importaba
<p>11. ¿Le hicieron algún procedimiento innecesario o que le provocó molestias sin explicación?</p> <input type="checkbox"/> No, todo fue necesario y bien explicado. <input type="checkbox"/> Me hicieron algunas cosas sin explicarme bien <input type="checkbox"/> Sí, hicieron cosas que me causaron dolor sin razón.	<p>12. ¿Cree que lo trataron con justicia, sin favoritismos ni discriminación?</p> <input type="checkbox"/> Sí, me trataron igual que a todos <input type="checkbox"/> Vi que a algunos los atendían mejor que a otros <input type="checkbox"/> No, sentí que me trataron diferente por mi condición.
<p>13. ¿El personal de enfermería le habló con respeto y paciencia?</p> <input type="checkbox"/> Sí, me explicaron con paciencia y respeto. <input type="checkbox"/> Más o menos, algunas cosas no me las explicaron bien <input type="checkbox"/> No, fueron bruscos o apurados al hablarme.	<p>14. ¿Se sintió cómodo con la atención que recibió?</p> <input type="checkbox"/> Sí, todo está bien. <input type="checkbox"/> Algo incómodo, hubo cosas que no me gustaron <input type="checkbox"/> No, me sentí mal atendido

*¡Gracias por tu tiempo!*

## Anexo 4. Base de datos

	SEXO	EDAD	Veces en Emergencias	Equipos y Materiales	Tiempo de Espera	Atención del personal de enfermería	Personal cansado	Rapidez en la atención	Consentimiento informado	Sentimiento de cuidado	Procedimientos innecesarios	Trato justo	Respeto y paciencia	Comodidad con la atención
1														
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	1	1	1	1	4	1	2	2	1	1	1	1	1	1
6	2	4	2	2	1	2	1	1	3	2	3	3	3	2
7	1	2	1	3	3	1	3	3	2	3	2	2	2	3
8	1	3	3	1	1	3	2	2	1	1	1	3	1	1
9	2	1	1	2	2	1	1	1	3	3	2	1	2	3
10	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	1	2	1	1
11	1	3	1	1	4	3	2	2	1	1	2	1	3	2
12	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	3
13	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	3	1	2	1
14	1	2	3	3	3	3	3	3	1	1	2	2	3	2
15	2	3	1	1	4	2	2	2	3	3	1	3	1	1
16	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	3
17	2	4	1	1	2	1	3	3	3	3	1	2	3	1
18	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2
19	1	3	3	3	1	1	2	2	2	2	1	3	3	3
20	2	1	1	1	4	3	2	2	1	1	2	1	2	1
21	1	2	2	2	1	2	3	3	3	3	3	3	1	2
22	1	3	3	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3
23	2	4	2	2	3	3	3	3	1	1	2	1	3	1
24	1	1	1	1	3	2	2	2	3	3	1	2	1	2
25	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2	2	3	2	3
26	2	3	2	2	4	1	2	2	1	1	1	1	3	1

## Anexo 5. Validación por expertos


**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR  
 CARRERA DE ENFERMERÍA

INSTRUMENTO PARA LA VALIDEZ DE CONTENIDO

ESCALA DE CALIFICACIÓN PARA EXPERTOS

Estimado (a): *Victor Sellan Icaza*

Teniendo como base los criterios que a continuación se presentan, se le solicita dar su opinión sobre el Instrumento de recolección de datos que se adjunta. Marque con una (x) en SI o NO, en cada criterio según su opinión:

CRITERIOS	SI (1)	NO (0)	OBSERVACIÓN
1. El instrumento recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	✓		
2. El instrumento propuesto responde a los objetivos de estudio.	✓		
3. La estructura del instrumento es adecuada (Ítems: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14).	✓		
4. Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	✓		
5. La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	✓		
6. Los ítems son claros y entendibles (Ítems: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14).	✓		
7. El número de ítems es adecuado para su aplicación (Ítems: 1,2,3,4,5,6,7,8,9,10,11,12,13,14).	✓		

Sugerencias: \_\_\_\_\_

Firma del juez experto (a): *[Firma]*

## Anexo 6. Prueba de Chi Cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	3,619 <sup>a</sup>	4	,460
Razón de verosimilitud	3,476	4	,482
Asociación lineal por lineal	,263	1	,608
N de casos válidos	74		

a. 0 casillas (0,0%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 6,22.

## Anexo 7. Prueba T Student

Estadísticas de grupo					
	Atención del personal de enfermería	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio
Tiempo de espera	Sí, fueron profesionales y atentos.	31	1,77	1,055	,190
	Algunas tenían dudas o no explicaban bien	19	2,42	1,170	,268

## Anexo 8. Prueba ANOVA Relación entre la percepción de trato justo y la comodidad con la atención

Descriptivos								
Comodidad con la atención								
	N	Media	Desv. Desviación	Desv. Error	95% del intervalo de confianza para la media		Mínimo	Máximo
					Límite inferior	Límite superior	o	
Sí, me trataron igual que a todos	29	1,76	,872	,162	1,43	2,09	1	3
Vi que a algunos los atendían mejor que a otros	24	2,00	,780	,159	1,67	2,33	1	3
No, sentí que me trataron diferente por mi condición.	21	2,24	,889	,194	1,83	2,64	1	3
Total	74	1,97	,860	,100	1,77	2,17	1	3

## Anexo 9. Test de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,788	14

## Anexo 10. Estadísticas de consistencia interna de los ítems de satisfacción y rol bioético (Alfa de Cronbach)

Estadísticas de total de elemento				
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Veces en emergencias	25,26	16,961	,512	,801
Equipos disponibles	24,42	15,507	,568	,798
Tiempo de espera	25,12	14,684	,620	,792
Atención del personal de enfermería	25,03	14,986	,630	,790
Personal cansado	24,62	15,033	,557	,803
Rapidez en la atención	24,82	14,284	,672	,783
Consentimiento informado	24,80	14,328	,697	,782
Sentimiento de cuidado	24,82	14,284	,672	,783
Procedimientos innecesarios	24,97	15,780	,587	,792
Trato justo	24,88	15,286	,703	,780
Respeto y paciencia	24,82	15,297	,709	,779
Comodidad con la atención	24,80	17,068	,647	,788

## Anexo 11. Matriz de ficha de registro



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE SALUD Y BIENESTAR  
CARRERA DE ENFERMERIA



**Tema:** Nivel de satisfacción de los usuarios en relación al rol bioético de enfermería, área de emergencia del Hospital General IESS Babahoyo, Octubre 2024 – Mayo 2025.

### FICHA DE REGISTRO

Nº	FECHA	APELLIDOS Y NOMBRES	C.I.	FIRMA
1	17/10/2025	Edgardo Amado Santos	1206340075	Edgardo Santos
2	17/10/2025	Suarez Carranza Francisco M.	120779844-5	Francisco Suarez
3	17/10/2025	Castillo Ponce Juana	1201504055	Juana Castillo
4	17/10/2025	Ramirez Quimi Alfredo	1202910541	Alfredo Ramirez
5	17/10/2025	Jurado Astudillo Edison	0904522091	Edison J
6	17/10/2025	Leon Aldaz Egberto	1200951091	EL
7	17/10/2025	Rodriguez Cepeda Felix	1200659124	Sandra Rodriguez
8	17/10/2025	Rizo Sarate Pedro Pablo	1201311345	Pedro Rizo
9	17/10/2025	Garcin Lucas Cristobal	1202454999	GNGL
10	17/10/2025	Garcia Lucas Victor	1201124706	Victor Garcia
11	17/10/2025	Cevallos Rodriguez Angelica	1204390692	Angelica
12	17/10/2025	Rodriguez Troya Aurora	120066668-0	Piedad Rodriguez
13	17/10/2025	EDYA CHANBIA	1201182951	Edya Chanbia
14	17/10/2025	Miso Alava de la Cruz	1206873883	Miso Alava
15	17/10/2025	Raúl Antonio Tescu Muñoz	120769824-6	Raúl
16	17/10/2025	Francisco Antonio Leon Albornoz	1201672121	Francisco Leon
17	17/10/2025	Roddy Hernandez Valery	120427823-1	Roddy H.
18	17/10/2025	Aggelio Ube	0939543321	Angie U.

19	18/02/2025	Margaro Carina Roldoz	1207583773	Margaro CR
20	18/02/2025	Enman Troyer	1200918435	Enman Troyer
21	18/04/2025	Nicolas Hugo M.	0969303571	Nicolas
22	18/04/2025	Cecilia Sileu Montenegro	0969495322	Cecilia Sileu
23	18/02/2025	Maria Piro Cortez	097180810	Maria Piro
24	18/02/2025	Dereito Gemberto	1901532140	Dereito
25	18/02/2025	Jose Luis Viro	1205604257	Jose L V
26	18/02/2025	INES IRALDAM	0201123924	INES
27	18/02/2025	Rosa Emilia Beltran	0980815370	Rosa E B
28	18/02/2025	Sergio SAA ALARCON	1203228194	Sergio
29	18/02/2025	Jorge Escaloni Mariño	12062302819	JE.
30	18/02/2025	Carmen Cabanilla	1209332995	Carmen Cabanilla
31	18/02/2025	Jennifer Aguirre Salinas	1206216739	Jennifer Aguirre
32	18/02/2025	Maria Leon	1200229041	Maria Leon
33	18/02/2025	Erna Celia Ochoa	1200944551	Erna C O
34	18/02/2025	Antoneta Semarun	1200057851	Antoneta Semarun
35	18/02/2025	Bette Cornejo	1205592346	Bette C
36	18/02/2025	Arilida Rivas	1203256841	Arilida R.
37	18/02/2025	Ketty Maria Fomayo	1201463450	Ketty M F
38	18/02/2025	Priscila Espino	12037959235	Priscila E
39	18/02/2025	Lexy Salomon	123072081-7	Lexy Salomon
40	18/02/2025	Luzia Murguerra Sotomayor	1207553784	Luzia M S
41	18/02/2025	Daniela Silva Sanchez	1207591081	Daniela Silva

42	19/02/2025	Romero Aguero	120642341-8	Romero Aguero
43	19/02/2025	Osvaldo Aguirre	1208739 23-4	Osvaldo Aguirre
44	19/02/2025	Selinda Rocha Rivas	120570364.6	Selinda Rocha
45	19/02/2025	Jose Antonio Fajardo	1206511857	Jose Fajardo
46	19/02/2025	Alba Rocha Rivas	1200328627	Alba Rocha
47	19/02/2025	Estefania Contrera	1208923336	Estefania
48	19/02/2025	Ana Samely	120330314'2	Samely A
49	19/02/2025	Ana Ramirez S	044112954-0	Ana R
50	19/02/2025	Alexander Gomez	092184479-1	Alexander
51	19/02/2025	Angel Contreras	0916475403	Angel
52	19/02/2025	Rosalinda Tomala	120360338 4	Rosalinda T
53	19/02/2025	Kelany Naydy Rende Tomala	125105554-5	Kelany Rende
54	19/02/2025	Hov Hangel Gomon Rosales	0707399130	Hov Gomon
55	19/02/2025	Yeltonela Rosales Lucas	0703697896	Yeltonela Rosales
56	19/02/2025	Sandro Cruz Saramillo	1104800905	Sandro Cruz
57	19/02/2025	Sibia Sandal Mullo	095334364-7	Sibia
58	19/02/2025	Patricio Roden	120717893-1	Patricio Roden
59	19/02/2025	Tania Arbas	1201019988	Tania
60	19/02/2025	Angel Bustamante	1204870988	Angel Bustamante
61	19/02/2025	Lis Bustamante	1204123473	Lis
62	19/02/2025	Narcisa Rocha	1204028256	Narcisa Rocha
63	19/02/2025	Rosa Maria Moran Suarez	1206218979	Rosa Maria Moran
64	19/02/2025	Katherine Peralta	120569082	Katherine Peralta

65	19/02/2025	Yuley Aguiere Contreras	1207796614	Yuley Aguiere
66	19/04/2025	Julio Sager Flores	1202847701	Julio Sager
67	19/02/2025	Rosa Torres	12015772979	Rosa Torres
68	19/02/2025	Yenny Martinez	1206025025	Yenny Martinez S.
69	19/02/2025	Giannales Vasquez Pizarro	1250630281	Giannales Vasquez
70	19/02/2025	Lorena Pazaria	1250630201	Lorena Pazaria
71	19/02/2025	Grady Cecilia Espinoza	1250630285	Grady Cecilia
72	19/02/2025	Miriam Salas	010174632-8	Salas Miriam
73	19/02/2025	Nayely Renatitel Benitez	1250830232	Nayely Renatitel
74	19/02/2025	Karwin Benavides Moreno	1250720231	Karwin B.

## Anexo 12. Evidencia fotográfica

