



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA DE POSGRADOS  
MAESTRÍA EN ENFERMERÍA MODALIDAD HÍBRIDA**

**PROYECTO DE TITULACIÓN CAPSTONE**

Propuesta educomunicativa para el manejo del estrés en el personal de enfermería y su influencia en la calidad de atención en el área de emergencia.

Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi, en el periodo

enero – abril 2024

Autor:

**TANIA JACQUELINE TAPIA ILLESCAS**

Lcda.

Tutor:

**MsC. CRISTINA YANEZ PhD.**

2024

## Índice de contenidos

<b>1. Resumen ejecutivo</b>	<b>1</b>
<b>2. Antecedentes</b>	<b>3</b>
<b>2.1. Profundización del Problema</b>	<b>3</b>
2.1.1. Descriptores y antecedentes	3
2.1.2. Planteamiento del caso	4
<b>2.2. Argumentación Teórica</b>	<b>6</b>
<b>2.2.1. Conceptualización del Estrés Laboral</b>	<b>6</b>
2.2.1.1. Definición	6
2.2.1.2. Síntomas y signos	6
2.2.1.3. Niveles de estrés laboral	7
2.2.1.4. Tipos de estrés laboral	8
2.2.1.5. Fases del estrés laboral	9
2.2.1.6. Factores generadores de estrés laboral	10
2.2.1.7. Factores generadores de estrés en el personal de enfermería	10
2.2.1.8. Impacto del estrés laboral en la salud física y mental del personal de enfermería	12
<b>2.2.2. La Dinámica de la Enfermería en Áreas de Emergencia</b>	<b>12</b>
2.2.2.1. Condiciones del trabajo en emergencias	12
2.2.2.2. Factores de estrés específicos en el área de emergencia	14
2.2.2.3. Consecuencias del estrés laboral en entornos de alta presión	14
2.2.2.4. Definición de calidad de atención	15
2.2.2.5. Componentes de la calidad de atención	16
2.2.2.6. Características de la calidad de atención en salud	17
2.2.2.7. Relación entre el estrés laboral y la calidad de atención	18
2.2.2.8. Medición y evaluación de la calidad de atención en enfermería	18
<b>2.2.3. Fundamentos teóricos de la educomunicación</b>	<b>20</b>
2.2.3.1. Definición	20

2.2.3.2.	Aplicación de la educomunicación en contextos de salud .....	21
2.2.3.3.	Educomunicación como herramienta para el manejo del estrés .....	22
2.2.3.4.	Estrategias educomunicativas para la gestión del estrés en enfermería. <sup>23</sup>	
2.3.	Justificación .....	24
3.	Objetivos .....	26
	Objetivo general.....	26
	Objetivos específicos .....	26
3.1.	Resultados esperados .....	28
4.	Marco Metodológico .....	29
4.1.	Monitoreo y Evaluación del Proyecto .....	29
4.2.	Matriz del Marco Lógico.....	30
4.3.	Planificación de las Actividades según los Resultados.....	36
5.	Presupuesto .....	39
6.	Conclusiones .....	40
7.	Recomendaciones .....	41
8.	Referencias.....	42
9.	Apéndices.....	45

## **1. Resumen ejecutivo**

### **1.1. Problema**

La evaluación en el área de emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi identificó el estrés del personal de enfermería como un problema clave, afectando la calidad de la atención. Factores como la carga de trabajo excesiva, la capacitación insuficiente en manejo del estrés, conflictos interpersonales y problemas de gestión contribuyen a este estrés. Esto resulta en una disminución de la calidad de atención al paciente, errores médicos, y afecta negativamente la salud mental del personal, impactando su eficiencia y calidad de vida.

### **1.2 Objetivo general**

Diseñar una intervención educomunicativa integral para el manejo del estrés por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi, para mejorar la calidad de la atención prestada durante el periodo de enero a abril de 2024.

### **1.3 Metodología**

El proyecto CAPSTONE, utilizó como metodología el marco lógico que permitió planificar la intervención, ejecución y evaluación del proyecto.

### **1.4 Resultados esperados**

Los resultados esperados incluyen la implementación de cronogramas de rotación aceptados por los gestores, apuntando a disminuir la sobrecarga laboral y promover un ambiente equilibrado. La utilización de escalas validadas para medir el estrés permitirá identificar de manera precisa el estrés laboral, esencial para futuras intervenciones. Las actividades educativas para manejar conflictos interpersonales han mejorado las habilidades del personal, y la evaluación final del estrés muestra mejoras, proporcionando una base sólida para la planificación de intervenciones futuras y validando la efectividad de las estrategias de gestión del estrés.

**Palabras clave:** Estrés, Enfermería, Emergencia, Educomunicación

## **Executive Summary**

### **1.1. Problem:**

The evaluation in the emergency area of the Luz Elena Arismendi Gynecological Obstetrical Hospital identified nursing staff stress as a key issue, impacting the quality of care. Factors such as excessive workload, insufficient stress management training, interpersonal conflicts, and management problems contribute to this stress, leading to decreased patient care quality, medical errors, and negatively affecting the staff's mental health, impacting their efficiency and quality of life.

### **1.2 General Objective:**

To design a comprehensive edu-communicative intervention for stress management by the nursing staff in the emergency area of the Luz Elena Arismendi Gynecological Obstetrical Hospital, to improve the quality of care provided during the period from January to April 2024.

### **1.3 Methodology:**

The CAPSTONE project utilized the logical framework methodology to plan the intervention, execution, and evaluation of the project.

### **1.4 Expected Results:**

Expected outcomes include the implementation of rotation schedules accepted by managers, aimed at reducing workload and promoting a balanced environment. The use of validated scales to measure stress will allow for precise identification of work-related stress, essential for future interventions. Educational activities for managing interpersonal conflicts have improved staff skills, and the final stress assessment shows improvements, providing a solid basis for planning future interventions and validating the effectiveness of stress management strategies.

**Keywords:** Stress, Nursing, Emergency, Educommunication

## 2. Antecedentes

### 2.1. Profundización del Problema

El Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi, ubicado en Quito, es de tercer nivel de atención (especializado) y segundo nivel de complejidad. En el área de emergencias del Hospital Luz Elena Arismendi se brinda atención las 24 horas, atendiendo en promedio a 150 a 180 pacientes.

#### 2.1.1. Descriptores y antecedentes

El área de emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi, cuenta con 10 camas para brindar atención. Dentro de los profesionales de salud que laboran en dicha área, se cuenta con un total de 6 profesionales de enfermería, quienes rotan la guardia por 12 horas. Además, de contar con 12 profesionales más y un auxiliar de enfermería por turnos de 24 horas. Es decir, cada día hay 18 profesionales de enfermería y 1 auxiliar de enfermería, que brindan atención a casi 180 pacientes, para un promedio de 10 pacientes por profesional al día.

**Tabla 1:** Distribución de los profesionales de enfermería en el área de emergencia

<b>Actividades asistenciales</b>	<b>Actividades administrativas</b>	<b>Actividades de investigación</b>	<b>Actividades de docencia</b>
12 profesionales de enfermería 1 Auxiliar de enfermería	1 profesional de enfermería líder 5 profesionales de enfermería actividades de administración y control de pacientes	No se cuenta con profesional de investigación	Cada profesional asistencial cumple con actividades educativas

### **2.1.2. Planteamiento del caso**

Tras una evaluación detallada en el área de emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi, se identificaron factores de estrés que afectan significativamente la calidad de la atención del personal de enfermería. El estrés en las enfermeras y enfermeros se destaca como un problema central, afectando negativamente su capacidad para realizar sus funciones de manera eficaz.

Una de las causas principales de este estrés es la elevada carga de trabajo. El personal de enfermería frecuentemente enfrenta horas laborales excesivas, con turnos que se extienden más allá de lo razonable. Además, el volumen de pacientes a menudo supera la capacidad del personal y los recursos disponibles, exacerbando la sobrecarga laboral y aumentando la tensión al tener que manejar múltiples tareas críticas simultáneamente.

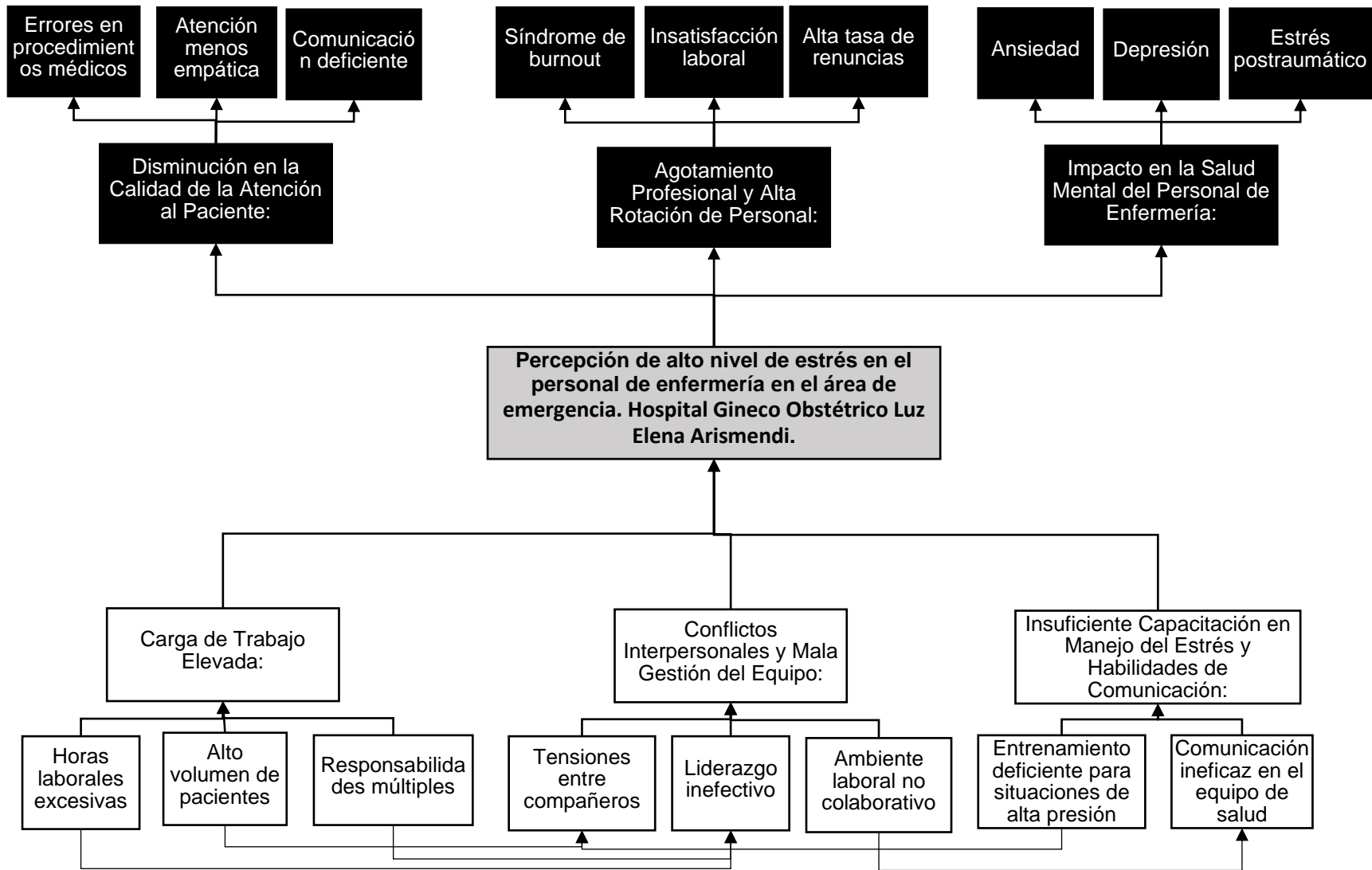
La insuficiente capacitación en manejo del estrés y habilidades de comunicación también ha sido un problema. Esto se manifiesta en la dificultad del personal para mantener la calma y comunicarse de manera efectiva durante situaciones de alta presión, afectando la dinámica del equipo y la seguridad del paciente.

Además, se han notado conflictos interpersonales y problemas de gestión del equipo. La tensión entre compañeros y la falta de un liderazgo fuerte y un ambiente colaborativo afectan la manera en que el personal interactúa, especialmente en momentos de crisis, lo que puede llevar a un ambiente de trabajo disfuncional.

En cuanto a los efectos, la disminución en la calidad de la atención al paciente se ha hecho evidente. Errores en los procedimientos médicos, falta de empatía en la atención y comunicación deficiente son manifestaciones claras de un personal abrumado. Estos problemas ponen en riesgo la recuperación y el bienestar del paciente, afectando también la reputación del hospital.

Por último, el impacto en la salud mental del personal es significativo, con síntomas de ansiedad, depresión y estrés postraumático que afectan tanto su eficiencia laboral como su calidad de vida en general.

Figura 1. Árbol de problemas





Dada la complejidad y gravedad de estos problemas, se hace imperativa la necesidad de educar y capacitar al personal en el manejo del estrés laboral. Una intervención educativa y comunicativa integral es esencial para abordar y mitigar los efectos del estrés. Esta intervención debe proporcionar a las enfermeras y enfermeros herramientas y habilidades para identificar, entender y gestionar eficazmente el estrés, para mejorar su bienestar y salud mental, y la calidad de la atención que brindan.

## **2.2. Argumentación Teórica**

### **2.2.1. Conceptualización del Estrés Laboral**

#### **2.2.1.1. Definición**

El estrés implica cualquier factor, ya sea interno o externo, al cual resulta difícil adaptarse y que provoca en la persona un aumento en el esfuerzo para mantener un estado de equilibrio interno y con su entorno. El estrés se personifica como una respuesta subjetiva a lo que está ocurriendo, siendo un estado mental interno de excitación o tensión (Ortiz, 2020).

El estrés laboral es provocado por un entorno laboral que genera en el trabajador un estado de tensión tanto física como psicológica, producto del desequilibrio de las demandas y exigencias planteadas por la organización y los recursos del trabajador para hacerles frente, situación que produce cansancio, por lo que el trabajador se siente exhausto emocionalmente y despersonalizado (Mena et al., 2020).

#### **2.2.1.2. Síntomas y signos**

El estrés laboral es un estado de tensión generado por un desajuste entre las exigencias laborales y las demandas físicas, psicológicas, emocionales y comportamentales a las que se expone un trabajador en su entorno laboral y la manera como el trabajador las enfrenta, por lo que puede manifestarse como respuesta a un evento o estímulo ambiental que genera sensación de tensión o excitación, siendo en este sentido algo externo a la persona. Por lo tanto, no es una patología psicosocial o una enfermedad mental, pero sí puede generar efectos diferentes en cada persona, los cuales afectan el bienestar y la salud

mental contribuyendo en la aparición de síntomas depresivos, ansiedad, problemas de salud física y problemas de sueño. Además, el estrés laboral puede afectar la calidad de vida, la satisfacción del empleado y la productividad en el trabajo (Onofre, 2021).

### **2.2.1.3. Niveles de estrés laboral**

Los niveles de estrés permiten tipificarlo según los padecimientos, el estilo de vida y las reacciones de la persona ante la presencia de agentes estresores presentes en el entorno laboral. Según Brosschot, et.al (2015) los niveles de estrés que presentan los trabajadores pueden ser:

- Nivel bajo: es el más saludable, en este nivel se ubica el trabajador que experimenta una situación que requiere una respuesta y busca la solución de forma calmada, ordenada y de acuerdo con las prioridades, la persona sabe administrar el tiempo y cuidar de su salud.
- Nivel medio: el trabajador acepta negativamente ante un problema intenso, considera que no puede cambiar los resultados, para ellos todo les da igual, la persona desarrolla patologías degenerativas, envejecimiento prematuro y vive en un sufrimiento continuo de horas o días.
- Nivel alto: el trabajador no puede relajarse y siente que el tiempo no le alcanza para realizar sus funciones, su vida se centra en el trabajo, descuidando los diferentes aspectos de la vida personal. Es desencadenado por dificultades financieras, pérdida de un ser querido o cualquier situación inmodificable y la persona presenta problemas cardíacos, gástricos y viven en continuo estado de alarma
- Nivel tóxico: la persona puede pasar de un estrés leve a uno intenso que perdura por largo tiempo, presentando un estado de preocupación exagerado y disfuncional que afecta el desempeño laboral personal y el de los compañeros de trabajo. Es desencadenado por situaciones laborales difíciles, frecuentes,

intensas y duraderas que activan los sistemas de respuesta al estrés de forma prolongada (Estrada, 2023).

#### **2.2.1.4. Tipos de estrés laboral**

Según Hans Selye (1956) de acuerdo con los efectos del estrés en la salud, puede ser:

- **Positivo o estrés:** es el tipo de estrés que una pequeña cantidad resulta saludables y es esencial para garantizar la supervivencia y el desarrollo del ser humano, al ser un incentivo para enfrentar los retos de la vida diaria y obtener buenos resultados
- **Negativo o distrés:** es el tipo de estrés que resulta dañino para el organismo, al ser acumulativo y provocar reacciones adversas para la salud física y mental, pudiendo llegar a destruir neuronas en el hipocampo (Patlán, 2021)

Según la Asociación Americana de Psicología (2019) de acuerdo con el estresor que origina el estrés laboral, este puede ser:

- **Agudo:** es el estrés que se presenta en cualquier momento, es corto, manejable y tratable, no genera daños, se caracteriza por presentar la persona irritabilidad, dolores musculares, problemas estomacales o sobreexcitación pasajera
- **Agudo Episódico:** se presenta de forma momentánea y desaparece cuando se soluciona el problema. Las personas apuradas, desordenadas, competitivas, impacientes o que asumen muchas más responsabilidades son las más propensas de sufrir un episodio de estrés, se caracteriza por presentar la persona opresión en el pecho, migraña, dolor persistente de cabeza
- **Crónico:** se presenta cuando la persona no ve solución al problema o a una situación conflictiva que vive día tras día. Lo presentan las personas que no les gusta el trabajo que desarrollan o viven en un entorno familiar o laboral conflictivo, y se acostumbran a vivir estresadas hasta que presentan una crisis nerviosa (Patlán, 2021).

De acuerdo con las causas laborales que generan estrés este puede ser:

- Estrés por las relaciones interpersonales: cuando los procesos de comunicación con los compañeros de trabajo son inadecuados o se basan en la desconfianza, lo que genera tensiones psicológicas y emocionales
- Por el ejercicio de la carrera universitaria: en sector público el ambiente laboral que no permite al trabajador crecer como profesional por méritos, no puede adquirir nuevos conocimientos o recibir un salario bajo, caso contrario en el sector privado donde se valora el capital humano.
- Estrés por el clima organizacional debido a una mala política organizacional, una jerarquía vertical, poco participativa, falta de comunicación con entre trabajadores y directivos (Onofre, 2021).

#### **2.2.1.5. Fases del estrés laboral**

El estrés laboral como se mencionó anteriormente es un conjunto de reacciones frente a exigencias del entorno laboral, que puede afectar negativamente la salud física y mental de las personas. Existen diferentes fases del estrés laboral, y cada una de ellas presenta síntomas y reacciones específicas

- Fase de alarma: en esta fase, la resistencia ante una situación laboral es baja o se sitúa por debajo de lo normal, y se genera una reacción automática e instantánea del organismo para defenderse, constituida por una serie de síntomas relacionados con el aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria que elevan el nivel de alerta.
- Fase de resistencia o adaptación: durante esta fase, el organismo trata de superar la situación laboral, ya bien sea adaptándose o afrontando los factores que percibe como amenazantes, normalizando los niveles de corticoesteroides y el desvanecimiento de la sintomatología. Durante esta fase se eleva la producción de hormonas, la tensión arterial y hay un aumento de la actividad del sistema nervioso
- Fase de agotamiento: esta fase se determina cuando la situación laboral adquiere una frecuencia desmedida en cuanto a la

repitencia y la perdurabilidad, aunado a la insuficiente adaptación de la persona para aplicar sus propios recursos debido al agotamiento físico y mental, lo que conlleva a la manifestación de patologías psicosomáticas y e incluso colapsar originando la muerte (Bianchi y Cionci, 2023).

#### **2.2.1.6. Factores generadores de estrés laboral**

Hay aspectos relacionados con elementos que afectan directa o indirectamente la calidad de vida y la salud del trabajador en el ámbito laboral, que pueden resultar estresantes en particular en los más vulnerables. Estos factores pueden ser de origen intrínseco o extrínseco.

- Los factores intrínsecos están relacionados con las características personales como: edad, sexo, personalidad, experiencia laboral y nivel educativo.
- Los factores esenciales se relacionan con las situaciones a las que se exponen diariamente los trabajadores, como acoso laboral, clima laboral, demanda laboral, liderazgo, jornadas de trabajo, incentivos, tipo de contrato, estabilidad laboral, entre otras.

Los factores laborales se agrupan en tres grupos:

- Condiciones ambientales: están relacionados con la temperatura, el ruido, la iluminación, la infraestructura, la higiene, entre otros
- Condiciones de tiempo: están relacionados con el horario de trabajo, extensión de la jornada, horas extras, horas de descanso, período vacacional, entre otros.
- Condiciones sociales: están relacionados con la organización de la empresa o institución, el estatus social, tipo de organización formal o informal (Lizardo, 2022).

#### **2.2.1.7. Factores generadores de estrés en el personal de enfermería**

El estrés laboral en el personal de enfermería puede ser influenciado por diversos factores, tanto a nivel individual como organizacional. Algunos de estos factores incluyen:

Factores organizativos: están relacionados con la organización y la gestión de la unidad de atención pueden afectar el estrés laboral del personal de enfermería, entre los que se destacan:

- Clima laboral negativo: un ambiente laboral desfavorable puede afectar el compromiso y la satisfacción del personal de enfermería, lo que puede generar estrés y afectar la calidad de atención a los pacientes
- Presión laboral: la presión laboral puede ser originada por la interacción negativa entre los trabajadores de la salud, la exigencia para atender eficazmente a todos los pacientes, manejar situaciones de emergencia y cumplir con todos los requerimientos laborales, lo que puede contribuir al aumento de la ansiedad en el personal de enfermería
- Carga laboral: los profesionales de enfermería generalmente realizan diferentes tareas, que le exigen grandes esfuerzos físicos y psicológicos, lo que les causa ansiedad, angustia y desgaste físico.
- Condiciones de trabajo: en este tipo de servicio de salud, las condiciones de trabajo no son siempre favorables para los profesionales de enfermería, así como el tipo de contrato y la remuneración económica.

Factores personales: están relacionados con:

- La edad, la relación sentimental con la pareja y el número de hijos del personal de enfermería,
- Falta de preparación: está relacionado con el sentir que no se encuentra suficientemente preparado para brindar ayuda emocional a los pacientes y familiares,

- Incertidumbre en el tratamiento: está relacionado con recibir poca información del médico tratante sobre la condición clínica del paciente y el tratamiento a aplicar (Betancourt et al., 2020).

Factores psicosociales: están relacionados con el entorno y el clima psicosocial en el lugar de trabajo

- La colaboración en el grupo de trabajo y la capacidad de controlar el trabajo pueden influir en la tolerancia al estrés y la vulnerabilidad a enfermedades relacionadas con el estrés,
- La muerte y el sufrimiento: está relacionado con escuchar y hablar constantemente con los pacientes sobre su condición y muerte, especialmente resulta con aquellos con los que se han creado vínculos afectivos (Betancourt et al., 2020).

#### **2.2.1.8. Impacto del estrés laboral en la salud física y mental del personal de enfermería**

El estrés en las profesiones de enfermería puede impactar significativamente la salud física y emocional debido a la constante exposición pública y a los factores estresantes relacionados con el servicio y atención brindada al paciente y familiares. La relación del profesional de enfermería con el paciente es bastante compleja y requiere estrategias, competencias, destrezas, habilidades y actitudes por parte del profesional de la salud, las cuales les generan un desgaste físico y mental que van con el tiempo causando estragos en la salud y en el desempeño profesional. Algunas de las consecuencias del estrés laboral en estas profesiones incluyen agotamiento emocional, fatiga, disminución del rendimiento laboral, problemas de salud mental, y en casos extremos, síndrome de desgaste profesional. Además, el estrés laboral genera enfermedades psicosomáticas como dolores musculares, cefalea, úlceras gástricas, agresividad, alteraciones en el ritmo de sueño e hipertensión arterial (Correa, 2021).

### **2.2.2. La Dinámica de la Enfermería en Áreas de Emergencia**

#### **2.2.2.1. Condiciones del trabajo en emergencias.**

Los servicios de emergencia de las instituciones de salud son fundamentales para proporcionar atención inmediata a las personas que enfrentan situaciones críticas. En un entorno de emergencia, los enfermeros deben estar preparados para tomar decisiones rápidas y precisas, evaluar la gravedad de las situaciones, administrar tratamientos urgentes y coordinar la atención con otros miembros del equipo de salud, por lo que su capacidad para mantener la calma bajo presión y brindar cuidado compasivo es esencial para el bienestar de los pacientes y sus familias.

El servicio de emergencias de toda institución de salud debe brindar a la persona y a los pacientes las condiciones físicas, psicológicas y sociales adecuadas, para minimizar el estrés laboral del personal de salud, por lo que debe cumplir con ciertas características en cuanto a:

- Condiciones físicas: está relacionado con las características físicas y los materiales, como: iluminación, temperatura, ruido, mobiliario, materiales, medicamentos e instrumentos médicos, así como un ambiente limpio, cómodo y con espacio para desempeñar sus funciones.
- Condiciones psicológicas: están relacionadas con los factores externos como la carga laboral y la repartición del trabajo entre los enfermeros, así como los factores internos relacionados con las características personales de los profesionales de enfermería para enfrentar una emergencia como capacidad de respuesta, nivel de conocimientos y habilidades, actitud ante el trabajo, experiencia laboral.
- Condiciones sociales: están relacionadas con las características de relaciones interpersonales y las de la estructura organizacional, las cuales en conjunto permitan brindar cuidado integral al paciente que llega a una sala de emergencia, disminuyendo la presión asistencial, mejorando el horario de los turnos e incorporando más personal cuando se requiera (Leitón y Arteaga, 2022).



### **2.2.2.2. Factores de estrés específicos en el área de emergencia**

El personal de enfermería que trabajan en servicios de emergencia de instituciones de salud enfrenta factores de riesgos que pueden desencadenar complicaciones en su salud física y mental, ya que su trabajo suele exponer a estos profesionales a situaciones estresantes y desafiantes.

Estudios desarrollados en Ecuador determinaron que los factores que generaban estrés al personal de enfermería que realizaba sus funciones en el área de emergencias de Guayaquil y Esmeraldas estaban relacionados con: agotamiento por exceso de trabajo, espacio de trabajo reducido para atender a los pacientes que llegan a la emergencia, intensas jornadas laborales, falta de armonía entre los trabajadores de la salud, ambiente de trabajo estresante, exceso de ruido que impedía concertarse al momento de atender al paciente, desempeñar funciones en el área de emergencia que no corresponden al personal de enfermería, no contar con las destrezas y conocimientos necesarios para atender una emergencia, carencia de motivación por los jefes del servicio, mala distribución de las asignaciones, falta de equipos e insumos médicos (Vásquez y González, 2020)

### **2.2.2.3. Consecuencias del estrés laboral en entornos de alta presión**

La Organización Mundial de la Salud a que el estrés laboral puede tener consecuencias negativas en la salud de los trabajadores, generando diversas consecuencias a nivel fisiológico, cognitivo, emocional y conductual.

- Consecuencias fisiológicas: el trabajador experimenta reacciones fisiológicas como una respuesta natural del cuerpo ante situaciones de estrés, y pueden ser útiles en situaciones de emergencia. Sin embargo, cuando se experimentan de manera constante debido al estrés laboral, pueden tener consecuencias negativas en la salud a largo plazo, como enfermedades cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos y problemas de salud mental, que se

manifiestan por un aumento importante en el ritmo cardíaco, en la frecuencia respiratoria y en la presión sanguínea. Además, pueden experimentar tensión muscular, sudoración excesiva, incremento en los niveles de adrenalina, ansiedad, rabia, miedo y aprehensión.

- Consecuencias cognitivas: el trabajador experimenta reacciones cognitivas las cuales están basadas en los pensamientos e ideas que tiene un individuo ante situaciones estresantes y se refleja en la dificultad para concentrarse, en la pérdida de atención para realizar una tarea o actividad, y en la dificultad para la retención memorística, afectando la memoria a corto y largo plazo por lo que el trabajador presenta episodios de olvido, la atención y la percepción disminuidas, pensamientos carentes de efectividad, la capacidad para la solución de problemas y para aprender debilitadas.
- Reacciones conductuales: están relacionados con los cambios de conductas y comportamiento, donde el trabajador producto de la presión laboral asume conductas de riesgo al consumir más medicamentos, más comida y más bebidas alcohólicas, así como drogas, café y tabaco, lo que tiene como consecuencia aumento de peso y adicción a ciertas sustancias. Además, puede presentar comportamientos agresivos, alteración del sueño, tartamudez, impulsividad, risa nerviosa e incluso pensamientos suicidas (Chang et al., 2022).

## **Calidad de Atención en el Ámbito Hospitalario**

### **2.2.2.4. Definición de calidad de atención**

Etimológicamente la palabra calidad se deriva de *qualitas* o *qualitatis* palabra del latín que significa perfección, para la Real Academia Española es una característica o un atributo de una persona, servicio o bien (Skulik, 2023).

En el ámbito de la salud de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, la calidad de atención es:

el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios (...) la calidad de la atención abarca la promoción, la prevención, el tratamiento, la rehabilitación y la paliación. (Organización Mundial de la Salud , 2020, p. sn).

#### **2.2.2.5. Componentes de la calidad de atención**

Para brindar una atención médica de calidad hay que considerar estos tres componentes: el técnico, el interpersonal y los aspectos de confort.

- El componente técnico se refiere a la aplicación de la ciencia y la tecnología para que el paciente obtenga el máximo beneficio sin incrementar los factores de riesgo. Esto implica que los profesionales de la salud deben estar actualizados en los últimos avances y técnicas médicas para poder brindar una atención de calidad y segura.
- El componente interpersonal se enfoca en las normas y valores sociales y se fundamenta en la interrelación entre los individuos. Esto engloba aspectos relacionados con la ética profesional y también las aspiraciones y expectativas de cada individuo. Esto significa que los profesionales de la salud deben ser empáticos, respetuosos y comprensivos con los pacientes y sus familias, y deben trabajar en colaboración con ellos para tomar decisiones informadas sobre su atención médica.
- Aspectos de confort: se refieren a los elementos del entorno que se integran durante la atención d salud para generar comodidad y confort a los individuos. Esto incluye aspectos como la limpieza y el orden de las instalaciones, la comodidad de las camas y las sillas, la temperatura y la iluminación adecuadas, y la disponibilidad de servicios como televisión y wifi (Skulik, 2023).

### **2.2.2.6. Características de la calidad de atención en salud**

Para que una atención de salud sea de calidad debe cumplir con las siguientes características:

- **Eficaz:** se refiere a la capacidad de proporcionar servicios de salud fundamentados en datos probatorios de quienes los necesiten. Esto significa que los servicios de salud deben estar respaldados por la evidencia científica y ser efectivos en la prevención, el diagnóstico y el tratamiento de enfermedades.
- **Seguro:** se refiere a evitar causar lesiones a las personas a las cuales se les está dispensando la atención de salud. Esto implica la prevención de errores médicos, la gestión adecuada de los riesgos y la promoción de un entorno seguro para los pacientes y el personal sanitario.
- **Centrado en la persona:** se refiere a dispensar una atención de salud adecuada a las necesidades, las preferencias y los valores personales del paciente, enmarcando y organizando los servicios sanitarios entorno a las necesidades del paciente. Esto significa que los servicios de salud deben ser personalizados y adaptados a las necesidades individuales de cada paciente.
- **Oportuno:** se refiere a minimizar los tiempos de espera y reducir las demoras, puesto que en ocasiones pueden ser perjudiciales tanto para los pacientes que reciben la atención como para los profesionales de la salud que la prestan. Esto implica la necesidad de proporcionar servicios de salud de manera oportuna y eficiente.
- **Equitativo:** atención cuya calidad no varíe por motivos relacionados con la edad, el sexo, la orientación sexual, el género, la etnia, la raza, el lugar geográfico, la situación socioeconómica, la religión, el idioma o la afiliación política del paciente. Esto significa que todos los pacientes deben recibir atención de calidad, independientemente de su origen o circunstancias.
- **Integrado:** alcanza una atención coordinada en todos los niveles y entre los proveedores, para facilitar que toda la gama de servicios

sanitarios se brinde durante la vida. Esto implica la necesidad de una atención sanitaria integrada y coordinada en todos los niveles.

- **Eficiente:** se refiere a que los beneficios de los recursos disponibles sean maximizados y evitando el despilfarro. Esto significa que los servicios de salud deben ser eficientes y sostenibles, y que se deben utilizar los recursos de manera efectiva para lograr los mejores resultados posibles (Organización Mundial de la Salud , 2020).

#### **2.2.2.7. Relación entre el estrés laboral y la calidad de atención**

La atención al paciente es un factor clave en la calidad de los servicios de salud y es fundamental que los profesionales de la salud, como los enfermeros, estén en buen estado físico y mental para poder brindar una atención adecuada y calificada. En el caso particular de los enfermeros, estos pueden experimentar estrés laboral debido a las condiciones físicas de las instituciones de salud, la convivencia diaria con los compañeros de trabajo e incluso los problemas personales. Este estrés laboral puede tener varias consecuencias negativas, como la disminución de la calidad de atención hacia los pacientes y desequilibrio en la gestión de los servicios de salud en la institución donde laboran. Además, afecta el trato humanizado al paciente y familiares, disminuye el tiempo para brindar al paciente una atención personalizada que satisfaga sus necesidades y requerimientos asistenciales, baja la efectividad de los procesos de atención de enfermería y disminuye el nivel de confianza (Morán y Pari, 2021).

#### **2.2.2.8. Medición y evaluación de la calidad de atención en enfermería**

La evaluación de la calidad de la atención de enfermería busca proporcionar información sobre la calidad percibida por los usuarios respecto a los procesos de enfermería, la estructura y los resultados obtenidos. Es necesario considerar dimensiones que tengan en cuenta la perspectiva de los usuarios al momento de definir la calidad del servicio, la cual se enfoca en la accesibilidad, eficiencia, relaciones interpersonales, comodidad y seguimiento que son ofrecidos en el establecimiento de salud (Arguello et al., 2020).

La evaluación de la calidad de los cuidados de enfermería es un aspecto importante de la seguridad del paciente y puede medirse a través de diversos indicadores de calidad, por lo cual debe ser una actividad sistemática y planificada. La evaluación de calidad está estrechamente relacionada con las condiciones laborales, la seguridad del paciente, la efectividad de los procesos de enfermería y la calidad de vida de los profesionales de enfermería.

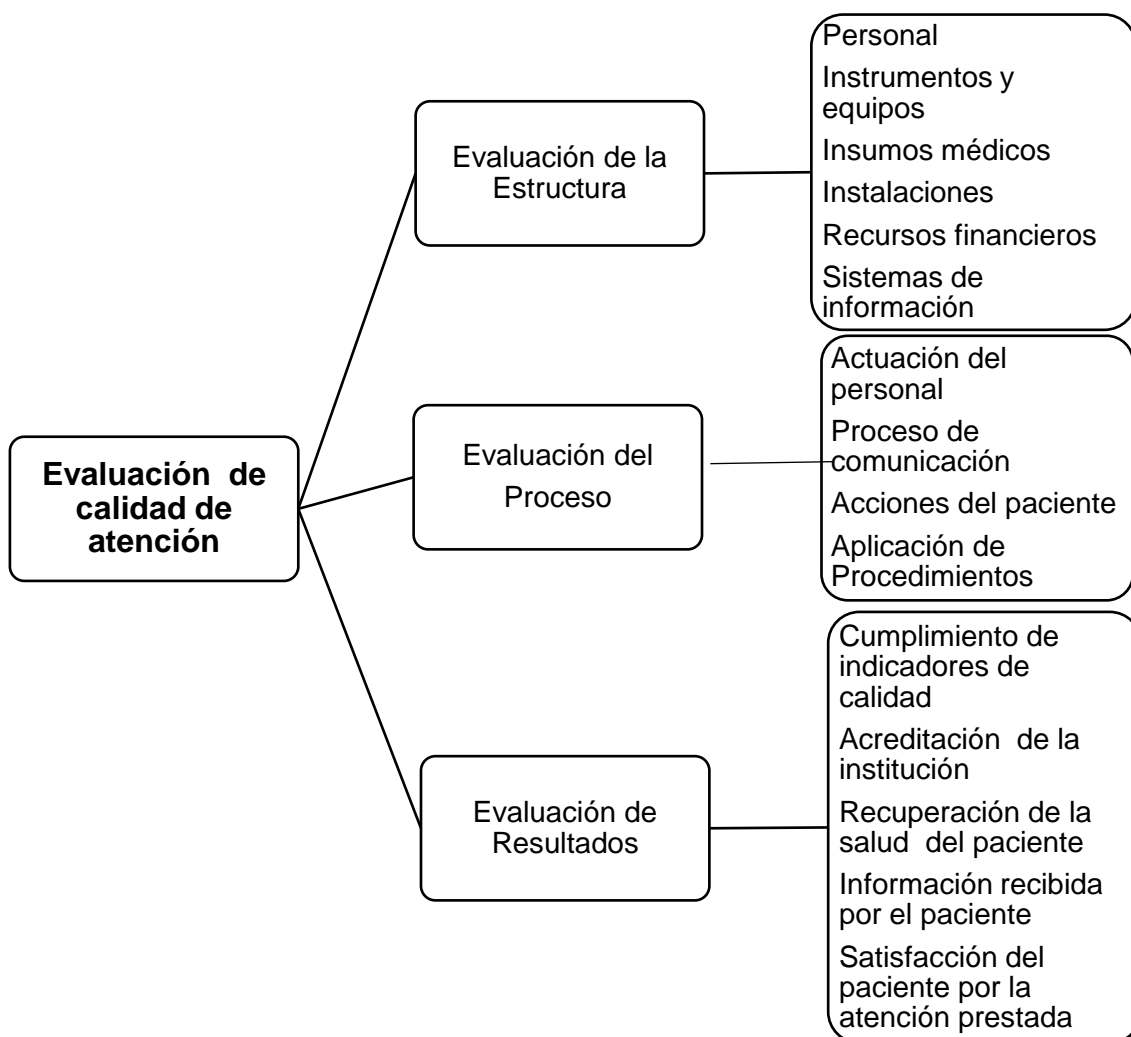
Los indicadores de evaluación de calidad de atención de enfermería deben ser:

- Confiables: al permitir obtener datos no manipulados y verdaderos
- Viables: al permitir obtener datos de una forma práctica y fácil
- Válidos: al permitir obtener datos acordes con la realidad y legítimos
- Comparables: al permitir realizar un análisis comparativo
- Relevantes: al obtener datos e información importante (Sandivares et al., 2022).

La evaluación de la calidad de atención está orientada a buscar el bienestar del paciente, mediante una atención efectiva, eficaz y eficiente, que según Donabedian (1993) para realizar una evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud, debe estar basada en tres elementos: la evaluación de la estructura, la evaluación del proceso y la evolución de resultados

- Evaluación de la estructura: se centra en realizar una evaluación de la organización y de los instrumentos.
- Evaluación del proceso: se centra en evaluar el cuidado del paciente, los estándares de cuidado, los procesos y políticas de atención
- Evaluación de resultados: se centra en evaluar todo lo referente a la satisfacción y bienestar (Santiago et al., 2020).

**Imagen 1.** Evaluación de calidad de atención según Donabedian



Autor: Tapia, T.

Fuente: (Santiago et al., 2020)

## **2.2.3. Fundamentos teóricos de la educomunicación**

### **2.2.3.1. Definición**

La educomunicación implica una nueva forma de concebir al ser humano y se enfoca en la construcción de seres socialmente activos en mundo globalizado, con capacidad de retrospectión sobre su proceder y sensibles frente a la concepción de un proceso cognitivo, filosófico y social, por lo que es considerada una herramienta valiosa para mejorar la educación y el desarrollo de individuos y sociedades, promoviendo la comunicación, la colaboración, la

resolución de problemas y el uso de nuevas tecnologías en diversos contextos y situaciones El objetivo promover el desarrollo integral del individuo y la sociedad, y se basa en la idea de que el ser humano es partícipe en todos los acontecimientos, tiene acceso a la información y al conocimiento a través de la comunicación (Soler y López, 2021).

En la educomunicación se conjugan dos disciplinas la educación y la comunicación. El sistema de estrategias educomunicativa es una propuesta didáctica configurada por procesos de aprendizaje basados en el diálogo reflexivo, en el pensamiento crítico y la empatía, en los procesos colectivos centrados en el liderazgo y el proceso transformativos basados en la innovación, con la finalidad de formar individuos activos en los entornos sociales en los espacios del aula.

La educomunicación de acuerdo con Barbas (2012) presenta dos enfoques:

- El enfoque dialógico, resultante de una corriente iberoamericana, que se fundamenta en concepciones educativas, sociales, comunicativas, tecnológicas y mediáticas diferentes a las instrumentales. Este enfoque se enfoca en la interacción y el intercambio de conocimientos entre docentes, estudiantes y contextos sociales, promoviendo la participación y la colaboración en el proceso de aprendizaje.
- El enfoque educomunicativo instrumental, originario de una corriente anglosajona, se centra principalmente en el manejo de la tecnología (Ramos, 2022) .

#### **2.2.3.2. Aplicación de la educomunicación en contextos de salud**

La educomunicación en contextos de salud implica el uso de diversas herramientas y tecnologías para mejorar la enseñanza, la comprensión y la comunicación de temas relacionados con la salud. Donde se aprenda a articularse el bienestar emocional, la calidad de vida y el sentido de coherencia en un marco interdisciplinario hacia la salud y pueda enfocarse en diferentes



aspectos, como la salud comunitaria, el uso de nuevas dinámicas de comunicación, y la intersectorialidad en programas, proyectos e intervenciones. Estas aplicaciones pueden incluir programas educativos, herramientas de prevención de enfermedades, análisis de productividad científica y la utilización de infografías para facilitar la transmisión de información en el ámbito de la salud.

Aaron Antonovsky, médico y sociólogo nacido en 1923 se dedicó a estudiar el impacto y los efectos del estrés en la salud, abogaba por ver los mundos y entornos como escenarios comprensibles, manejables y con sentido, donde se haga énfasis en la integración de diferentes enfoques y estrategias para promover el bienestar y la salud comunitaria. Además, se mencionaba el modelo de los activos comunitarios, el cual se basa en una metodología específica conocida como Orientación de Vida fundamentada en las habilidades y capacidades que, junto con recursos genéticos disponibles, la persona se adapta a los cambios a través de la comprensión, manejabilidad y significancia. Todo esto se relaciona con el uso de los medios del siglo XXI y las dinámicas de comunicación y redes sociales, con el fin de incorporar estrategias de salud comunitaria basadas en activos y en términos de intersectorialidad en proyectos, programas e intervenciones orientados a la promoción de la salud (Gurpegui y García, 2019).

### **2.2.3.3. Educomunicación como herramienta para el manejo del estrés**

Mediante la educomunicación, las personas pueden aprender a manejar el estrés al adquirir competencias y retroalimentar sus necesidades, además de aumentar la conciencia de la diversidad de pensamientos y tener presente la realidad social. La educación didáctica y la comunicación son fundamentales para preparar a las personas para vivir de forma autónoma y libre, aprender creativamente, sentirse llenas de valor y autoestima empleando formatos multimedia. Algunos aspectos clave de la educomunicación en el manejo del estrés incluyen:

- Mejora de las relaciones sociales: la educomunicación permite a las personas desarrollar habilidades sociales y emocionales, lo que

contribuye a mejorar sus relaciones con pacientes y compañeros, lo cual es una de las grandes problemáticas que enfrentan los profesionales de enfermería.

- Desarrollo de competencias: a través de la educomunicación, las personas pueden adquirir habilidades y competencias que les permiten manejar el estrés de manera efectiva y adaptarse a diferentes situaciones en la vida.
- Aumento de la autoestima: la educomunicación puede ayudar a las personas a desarrollar una mayor autoestima y valor propio, lo que les permite enfrentar y superar desafíos y situaciones de estrés.
- Preparación para la vida autónoma: La educomunicación permite a las personas aprender a ser responsables de sus propias acciones y decisiones, lo que les permite vivir de manera autónoma y libre (Forero, 2022).

#### **2.2.3.4. Estrategias educomunicativas para la gestión del estrés en enfermería.**

Establecer una estrategia de educomunicación, es fundamental elegir el canal adecuado en función del mensaje, el público objetivo y los objetivos de comunicación, para asegurar su efectividad y alcance óptimo ya que cada uno tiene sus propias características y alcance.

- Los canales escritos, como cartas y publicaciones institucionales, son tradicionales y útiles por su registro tangible y verificable. Son ideales para comunicaciones formales y duraderas.
- Los canales orales, se utilizan en reuniones, charlas y medios telefónicos, siendo efectivos para la interacción directa son empleados de forma

personal o grupal, fomentan relaciones interpersonales a través del contacto visual, físico y auditivo.

- Los canales tecnológicos, promovidos desde la revolución informática, permiten una comunicación amplia a través de la intranet, utilizando las redes sociales, los blogs, los chats, los emails, chat, entre otros. Son ideales para llegar a audiencias masivas y fomentar la interactividad (Morales, 2022). (Betancourt et al., 2020)

### **2.3. Justificación**

La presente investigación científica, titulada "Propuesta educ comunicativa para el manejo del estrés en el personal de enfermería y su influencia en la calidad de atención en el área de emergencia. Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi", se fundamenta en la necesidad de abordar el elevado estrés laboral del personal de enfermería y su impacto directo en la calidad de atención brindada a los pacientes. En el contexto del Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi, situado en Quito, la realidad diaria del área de emergencias es una en la que se atienden entre 150 a 180 pacientes, lo cual supone una carga significativa para los profesionales de enfermería.

Diversos estudios previos han abordado esta problemática. Por ejemplo, un estudio realizado en 2023 en el Hospital del Día Mariana de Jesús resalta cómo factores psicosociales, como las condiciones laborales adversas y las largas jornadas de trabajo, inciden significativamente en los niveles de estrés de las enfermeras, particularmente en aquellas entre los 40 y 50 años (Malavé, 2023). Esta situación no es exclusiva de dicho hospital, sino que se refleja en el entorno del Hospital Luz Elena Arismendi, donde la alta rotación de pacientes y la limitada cantidad de camas y personal intensifican el estrés laboral.

Asimismo, investigaciones sobre el síndrome de burnout en servicios de emergencia subrayan la prevalencia de este fenómeno, especialmente en entornos de alta demanda como los que se viven en el área de emergencia del hospital (Olortegui, 2023). El burnout no solo afecta la salud mental y física de los trabajadores, sino que también se correlaciona con una disminución en la

calidad de la atención al paciente, aumento de errores médicos, y un clima laboral deteriorado.

En una investigación específica en un hospital de Lima, se identificó una relación directa entre el estrés laboral y la calidad de la atención en servicios de emergencia (Jimenez, 2022). Este estudio destacó cómo el estrés no solo perjudica la salud de los trabajadores, sino que también repercute negativamente en la atención al paciente, con posibles errores médicos y una reducción en la eficacia del cuidado proporcionado.

Siguiendo la línea investigativa, Moncada (2023) examinó la relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería en emergencias, utilizando un diseño cuantitativo no experimental, descriptivo, transversal y correlacional. Encuestando a 50 profesionales de enfermería con cuestionarios enfocados en el estrés (34 preguntas) y el desempeño laboral (28 preguntas), la investigación reveló correlaciones importantes para la gestión clínica, apuntando a mejorar las estrategias de manejo del estrés y, por ende, el desempeño y reducción de errores en la práctica médica.

Por otro lado, Ambrozo y Quilca (2022), analizaron cómo el estrés laboral afecta la calidad de la atención en enfermeros de emergencias, a través de un estudio explicativo transversal que incluyó 18 enfermeras y 150 pacientes. En pruebas de burnout y SERVQHOS para evaluar el estrés y la calidad de atención, encontraron que niveles altos se correlacionaban con una percepción más baja de la calidad de atención, evidenciando un impacto significativo del estrés laboral en la calidad del servicio en estas áreas críticas.

En tal sentido, la relevancia de abordar este problema es evidente. La propuesta de este proyecto se basa en una intervención educomunicativa, que busca equipar al personal de enfermería con herramientas y estrategias para manejar eficazmente el estrés. Este enfoque no solo aspira a mejorar el bienestar del personal, sino también a elevar la calidad de la atención brindada a los pacientes, reduciendo la incidencia de errores y mejorando la comunicación dentro del equipo.

Por lo tanto, este proyecto no solo es necesario por su potencial impacto en la salud mental y física del personal de enfermería, sino también por su capacidad para mejorar la calidad de la atención en un área crítica como es la emergencia. La propuesta se presenta como una solución innovadora y

necesaria ante un problema que afecta no solo a los trabajadores de la salud, sino también a la calidad del servicio hospitalario y, en última instancia, a la comunidad que depende de estos servicios esenciales.

### **3. Objetivos**

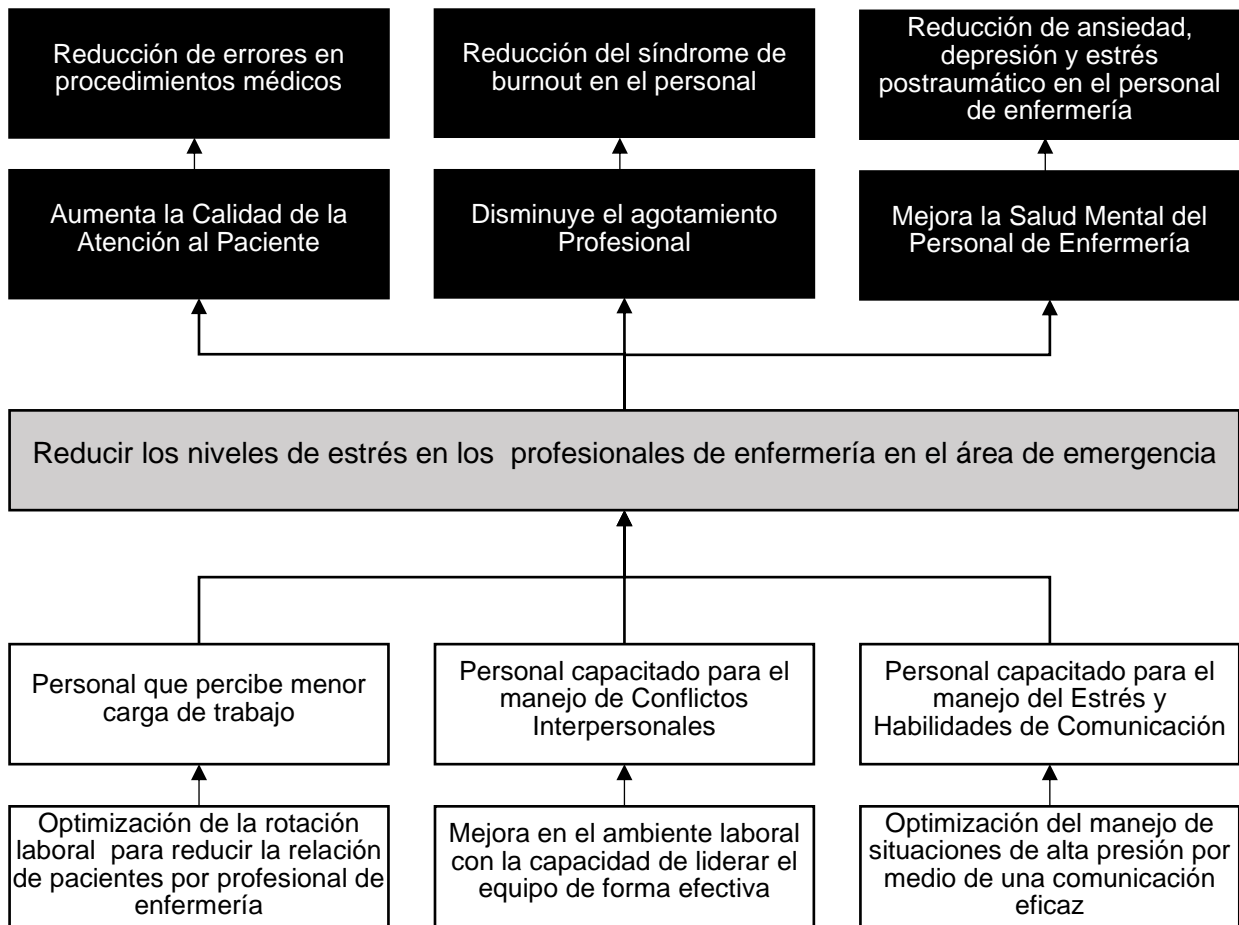
#### **Objetivo general**

Diseñar una intervención educomunicativa integral para el manejo del estrés por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi, para mejorar la calidad de la atención prestada durante el periodo de enero a abril de 2024.

#### **Objetivos específicos**

- Proponer acciones para la disminución de la sobrecarga laboral en el área de emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi.
- Mejorar las habilidades de manejo de conflictos interpersonales y mala gestión del trabajo en equipo en el área de emergencia. Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi.
- Capacitar a los profesionales de enfermería del área de emergencia. Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi en técnicas para el manejo del estrés y habilidades de comunicación.

Figura 2 Árbol de Objetivos



### **3.1. Resultados esperados**

Desarrollo y presentación de propuestas de cronogramas de rotación: La aceptación de las propuestas de cronogramas de rotación por parte de los responsables de la distribución del personal indica una apertura hacia la innovación y mejora de las condiciones laborales. Este cambio estratégico apunta a una reducción significativa de la sobrecarga laboral, contribuyendo a un entorno de trabajo más equilibrado y sostenible.

Cobertura completa al aplicar escalas validadas para medir el estrés: aplicar las escalas MBI y la participación honesta del personal en las evaluaciones han permitido una imagen precisa del estrés laboral en el área de emergencia. Estos datos fidedignos son cruciales para el diseño de futuras intervenciones y la toma de decisiones basada en evidencia.

Desarrollo y ejecución de actividades educativas para el manejo de conflictos interpersonales: La ejecución exitosa de las actividades educativas ha mejorado las habilidades de manejo de conflictos interpersonales del personal, evidenciado por una alta tasa de participación y ejecución de los talleres. Este resultado subraya la importancia de la capacitación continua y el desarrollo de habilidades blandas para fomentar un ambiente laboral positivo y cooperativo.

Evaluación final de los niveles de estrés muestra una mejora: La evaluación honesta y fidedigna de los niveles de estrés mediante la escala MBI en la evaluación final indica una mejora en el bienestar del personal. Los datos obtenidos proporcionan una base sólida para la planificación de intervenciones futuras y reafirman la efectividad de las estrategias implementadas para la gestión del estrés laboral.

## **4. Marco Metodológico**

### **4.1. Monitoreo y Evaluación del Proyecto**

El proyecto capstone tiene como fin principal mejorar la calidad de la atención de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi. Para alcanzarlo, se ha diseñado una intervención educomunicativa integral centrada en el manejo del estrés del personal de enfermería. Este enfoque se basa en la premisa de que un personal menos estresado es capaz de ofrecer una atención de mayor calidad a los pacientes.

La investigación se inicia con un diagnóstico inicial del nivel de estrés del personal de enfermería. Este diagnóstico es crucial, ya que establece la línea base desde la cual se medirán los avances. Se llevarán a cabo encuestas y entrevistas, aplicando escalas validadas para medir el estrés. Además, se realizará un análisis detallado de los datos recopilados para comprender mejor las situaciones estresantes específicas que enfrenta el personal de enfermería en su entorno laboral.

Una vez realizado el diagnóstico inicial, el proyecto se enfocará en identificar las causas subyacentes del estrés. Esto implica evaluar la carga laboral, la gestión del equipo y revisar las capacitaciones actuales relacionadas con el manejo del estrés. El entendimiento profundo de estas causas es vital para desarrollar estrategias efectivas que aborden las raíces del problema.

El tercer eje del proyecto consiste en elaborar una propuesta de intervención educomunicativa. Esta propuesta incluirá programas de formación en manejo del estrés, estrategias de comunicación efectiva y técnicas de autocuidado, todas adaptadas específicamente al personal de enfermería del área de emergencia. La finalidad es proporcionar al personal las herramientas y habilidades necesarias para manejar mejor el estrés en su entorno de trabajo.

Para garantizar el éxito y la relevancia del proyecto, se implementarán diversas medidas de seguimiento y evaluación. Entre estas, se incluyen el uso de encuestas de satisfacción laboral, informes de capacitaciones, feedback del personal sobre la comunicación y programas de formación, así como el seguimiento del uso de técnicas de autocuidado por parte del personal. Estos mecanismos no solo proporcionarán información valiosa sobre el progreso del



proyecto, sino que también ayudarán a realizar ajustes y mejoras continuas en el enfoque.

El proyecto se basa en varios supuestos clave, incluyendo la disposición del personal a participar en las evaluaciones y su honestidad en las respuestas a las encuestas. También se asume que la administración del hospital apoyará la implementación de la propuesta. Estos supuestos son fundamentales para el éxito del proyecto, ya que un compromiso genuino de todas las partes interesadas es crucial para lograr una mejora significativa en la calidad de la atención proporcionada por los profesionales de enfermería.

#### **4.2. Matriz del Marco Lógico**

**Tabla 1 Matriz de marco lógico**

OBJETIVOS	INDICADORES	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	SUPUESTOS
<b>FIN</b>	85% del personal mejora las habilidades de manejo de estrés.	Resultados de las encuestas aplicadas	Personal dedicado con el proceso de adquirir conocimientos para el manejo de estrés laboral
Reducir los niveles de estrés en los profesionales de enfermería en el área de emergencia	La percepción de la calidad de los niveles de estrés bajó 3 puntos	Resultados de la comparación de la escala MBI antes y después de la realización de la intervención educomunicativa	
<b>PROPÓSITO</b>	El 95% del personal participa en las actividades contempladas para el desarrollo del proyecto	Registros de participación	El personal participa de forma voluntaria y colaborativa
Diseño de una intervención educomunicativa integral para el manejo del estrés por el personal de enfermería del área de emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi, para mejorar la calidad de la atención prestada durante		Número de encuestas realizadas	
		Informes	

el periodo de enero a abril de 2024			
<b>RESULTADOS</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>MEDIOS DE VERIFICACIÓN</b>	<b>SUPUESTOS</b>
Se prevé elaborar y presentar propuestas de cronogramas de rotación, para que los responsables de la distribución del personal consideren su implementación para disminuir la sobrecarga laboral.	N° de propuestas realizadas	Propuesta realizada	Los responsables de la distribución de personal (talento humano) se muestran abiertos a la propuesta realizada
Se espera alcanzar una cobertura completa en la aplicación de escalas validadas (MBI) para medir el estrés en todos los profesionales de enfermería, con una participación honesta del personal en las evaluaciones.	% de profesionales de enfermería evaluados $= (\text{N}^\circ \text{ de escalas aplicadas} / \text{Total de profesionales}) \times 100$	Listado de participantes en la evaluación	El personal es honesto en sus respuestas a las encuestas.

<p>Se planifica el desarrollo y ejecución de una serie de actividades educativas destinadas al manejo de conflictos interpersonales, con una adecuada disposición de recursos y una activa participación del personal en la capacitación.</p>	<p>% de ejecución de las actividades = (N° de actividades ejecutadas / N° de actividades planificadas) x 100</p>	<p>Listado de asistencia a las actividades</p>	<p>El personal participará activamente en la capacitación</p>
<p>Se prevé un alto porcentaje de talleres ejecutados respecto al total planificado, con una lista de asistencia que confirme la participación activa del personal en la formación.</p>	<p>% Talleres ejecutados = ( N° de talleres ejecutados / Total de talleres ejecutados) x 100</p>	<p>Lista de asistencia a los talleres</p>	<p>El personal participará activamente en la formación.</p>
<p>En la evaluación final del estrés mediante la escala MBI, se anticipa una evaluación honesta del personal de enfermería para obtener datos fidedignos para futuras intervenciones.</p>	<p>% de profesionales de enfermería evaluados = (N° de escalas aplicadas / Total de profesionales) x 100</p>	<p>Listado de participantes en la evaluación</p>	<p>El personal es honesto en sus respuestas a las encuestas.</p>

<b>Actividades</b>			
<b>OE 1</b> •Proponer acciones para la disminución de la sobrecarga laboral en el área de emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi.			
Evaluación la relación entre profesional de enfermería / Pacientes	$\% \text{ de puestos evaluados} = \left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de puestos de enfermería evaluados}}{\text{total de profesionales de enfermería}} \right) \times 100$	Registros de pacientes atendidos por profesionales de enfermería según los turnos	El personal está dispuesto a participar en las evaluaciones. Los registros laborales están mantenidos y son accesibles
Análisis de los resultados obtenidos identificando los puestos de enfermería que tienen mayor cantidad de pacientes atendidos por profesional			
Desarrolló de una propuesta de cronograma de rotación para reducir la sobrecarga laboral	Nº de propuestas realizadas	Propuesta realizada	Los responsables de la distribución de personal (talento humano) se muestran abiertos a la propuesta realizada
<b>OE 2</b> Mejorar las habilidades de manejo de conflictos interpersonales y mala gestión del trabajo en equipo en el área de emergencia. Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi.			
Aplicación escalas validadas para medir el estrés (MBI)	$\% \text{ de profesionales de enfermería evaluados} = \left( \frac{\text{N}^\circ \text{ de escalas aplicadas}}{\text{Total de profesionales}} \right) \times 100$	Listado de participantes en la evaluación	El personal es honesto en sus respuestas a las encuestas.

Desarrolló de una propuesta de educomunicativa para el manejo de conflictos interpersonales	N° de actividades planificadas	Programa educativo para el manejo de conflictos interpersonales	Contar con la disposición de recursos necesarios para el desarrollo de las actividades
Aplicación de la propuesta educomunicativa	% de ejecución de las actividades = (N° de actividades ejecutadas / N° de actividades planificadas) x 100	Listado de asistencia a las actividades	El personal participará activamente en la capacitación
<b>OE 3 Capacitar</b> a los profesionales de enfermería del área de emergencia. Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi en técnicas para el manejo del estrés y habilidades de comunicación.			
Desarrollo de programas de formación en manejo del estrés.	Número de programas de formación realizados.	Programas de formación documentados.	Se cuenta con los recursos para el desarrollo del programa
Ejecución de los talleres de manejo de estrés y habilidades de comunicación	% Talleres ejecutados = (N° de talleres ejecutados / Total de talleres ejecutados) x 100	Lista de asistencia a los talleres	El personal participará activamente en la formación.
Evaluación final de los niveles de estrés por medio de la aplicación de la escala MBI	% de profesionales de enfermería evaluados = (N° de escalas aplicadas / Total de profesionales) x 100	Listado de participantes en la evaluación	El personal es honesto en sus respuestas a las encuestas.

### 4.3. Planificación de las Actividades según los Resultados

Actividades	Semanas																Responsables
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
<b><i>OE 1 Proponer mejoras en la rotación laboral para la reducción de la sobrecarga laboral</i></b>																	
Evaluación la relación entre profesional de enfermería / Pacientes																	Autora del estudio
Análisis de los resultados obtenidos identificando los puestos de enfermería que tienen mayor cantidad de pacientes atendidos por profesional																	Autora del estudio
Desarrollo de una propuesta de cronograma de rotación para reducir la sobrecarga laboral																	Autora del estudio

<b>OE 2 Capacitar a los profesionales de enfermería en el manejo de conflictos interpersonales reduciendo la incidencia del síndrome de burnout</b>																	
Aplicación escalas validadas para medir el estrés (MBI)																	Autora del estudio
Desarrollo de una propuesta de educomunicativa para el manejo de conflictos interpersonales																	Autora del estudio
Aplicación de la propuesta educomunicativa																	Autora del estudio
<b>OE 3 Desarrollar una jornada de talleres para el manejo del estrés y habilidades de comunicación reduciendo los factores de riesgo de ansiedad, depresión o estrés de origen laboral</b>																	
Desarrollo de programas de formación en manejo del estrés.																	Autora del estudio





## 5. Presupuesto

<b>Descripción</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Precio unitario</b>	<b>Costo</b>
Impresiones de encuestas	100	\$ 0,15	\$ 15,00
Material educativo impreso	100	\$ 0,15	\$ 15,00
Alquiler de proyector	5	\$ 25,00	\$ 125,00
Contratación de personal especializado como facilitadores	2	\$ 25,00	\$ 50,00
Refrigerios	50	2	\$ 100,00
<b>Total</b>			<b>\$ 305,00</b>

## **6. Conclusiones**

1. Se generó una propuesta con acciones para la disminución de la sobrecarga laboral en el área de emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi, contemplando la a optimización de la distribución del personal de enfermería para garantizar una cobertura adecuada durante todos los turnos, la promoción de talleres de manejo del estrés y técnicas de relajación dirigidos al personal, y la implementación de un sistema de rotación de tareas para prevenir la fatiga laboral.
2. Se desarrolló una capacitación para la mejora de las habilidades de manejo de conflictos interpersonales y la mala gestión del trabajo en equipo en el área de emergencia, implementando para ello talleres de comunicación efectiva, sesiones de formación en resolución de conflictos, y actividades de construcción de equipo, se logró fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo y respetuoso.
3. Se ejecutó la capacitación de los profesionales de enfermería en el área de emergencia del Hospital Gineco Obstétrico Luz Elena Arismendi en técnicas de manejo del estrés y habilidades de comunicación ha culminado exitosamente. Las intervenciones educativas específicas han mejorado significativamente la capacidad del personal para gestionar el estrés en un entorno de alta presión y comunicarse de manera efectiva tanto con el equipo como con los pacientes.

## 7. Recomendaciones

1. Es recomendable continuar con la evaluación y ajuste periódico de los cronogramas de rotación para asegurar su efectividad a largo plazo y su adaptación a las cambiantes necesidades del personal y del servicio. También sería beneficioso explorar la incorporación de estrategias que promuevan un balance entre la vida laboral y personal de enfermería, como horarios flexibles o programas de apoyo psicosocial, para mitigar la sobrecarga laboral y mejorar el bienestar general del personal.
2. Para sostener y ampliar los beneficios obtenidos, se sugiere implementar sesiones de seguimiento y refuerzo en manejo de conflictos y trabajo en equipo. Estas podrían incluir talleres prácticos, sesiones de role-playing y espacios de diálogo abierto, con el fin de consolidar las habilidades adquiridas y resolver nuevos desafíos que puedan surgir. Además, promover una cultura organizacional que valore la comunicación abierta y el respeto mutuo será clave para mantener un clima laboral positivo.
3. Es importante asegurar la continuidad y la expansión de los programas de formación sobre manejo del estrés y habilidades de comunicación, adaptando los contenidos a las necesidades emergentes y a la retroalimentación del personal. Incorporar estas capacitaciones como parte del desarrollo profesional continuo del personal de enfermería puede contribuir a la sustentabilidad de los resultados. Adicionalmente, sería provechoso integrar técnicas de mindfulness y resiliencia como complemento a las estrategias de manejo del estrés, ofreciendo así una gama más amplia de herramientas a los profesionales para enfrentar el estrés laboral.

## 8. Referencias

- Ambrozo, E., y Quilca, T. (2022). *Estrés laboral en enfermeros y su influencia en la calidad de atención en emergencias del Hospital Manuel Nuñez Butron Puno-2021*. Universidad Autónoma de ICA. <http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1482/3/Maritza%20Bautista%20Villegas.pdf>
- Arguello, A., Monar, M., Arguello, V., y Chávez, E. (2020). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de medicina interna en el Hospital Básico de Guaranda del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social. *Revista de Investigación Enlace Universitario*, 19(2), 94-107. [https://www.researchgate.net/profile/Manuel-Solorzano-3/publication/356069516\\_ESTUDIO\\_DE\\_LA\\_EVOLUCION\\_DE\\_LAS\\_TECNOLOGIAS\\_DE\\_LA\\_INFORMACION\\_Y\\_COMUNICACION\\_COMO ESTRATEGIAS\\_DE\\_LOCALIZACION\\_EN\\_EL\\_AMBITO\\_EMPRESARIAL/links/618ae3a561f0987720798424/ESTUDIO-DE-L](https://www.researchgate.net/profile/Manuel-Solorzano-3/publication/356069516_ESTUDIO_DE_LA_EVOLUCION_DE_LAS_TECNOLOGIAS_DE_LA_INFORMACION_Y_COMUNICACION_COMO ESTRATEGIAS_DE_LOCALIZACION_EN_EL_AMBITO_EMPRESARIAL/links/618ae3a561f0987720798424/ESTUDIO-DE-L)
- Betancourt, M., Domínguez, W., Peláez, B., y Herrera, M. (2020). Estrés laboral en el personal de enfermería del área de UCI durante la pandemia de COVID 19. *UNESUM*, 4(3), 41-50. <https://doi.org/file:///D:/Downloads/308-Texto%20del%20art%C3%ADculo-954-3-10-20201122.pdf>
- Bianchi, V., y Cionci, A. (2023). Prevalenciadealteracionesdelsistemapsiconeuroendócrino-inmunitarioenprofesionalesdela saludquesufrenestrés laboral. *Revista de Investigación Osteopática*, 3(1), 29-37. <https://revistaios.eoba.com.ar/index.php/ios/article/view/68/43>
- Chang, M., Chang, R., y Miranda, H. (2022). *El estrés laboral y sus consecuencias en la salud del personal de la entidad financiera COOPAC "FINANSOL", Lima y provincias-2021*. Trabajo de Grado, Universidad Continental, Perú. [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11219/1/IV\\_FCS\\_502\\_TE\\_Chang\\_Miranda\\_2022.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/11219/1/IV_FCS_502_TE_Chang_Miranda_2022.pdf)
- Correa, I. (2021). *Evaluación del nivel de estrés laboral en los médicos y enfermeras de la Fundación Pablo Jaramillo Crespo. Estrategias de afrontamiento adecuado*. Artículo Científico, Universidad del Azuay, Ecuador. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/10586/1/16175.pdf>
- Estrada, S. (2023). El NEL-EST-2019 como instrumento para medir nivel de estrés laboral en organizaciones públicas y privadas. *Ektenos*, 1(1), 1-26. <https://uhektenos.com/index.php/Uhektenos/article/view/14/6>
- Forero, M. (2022). *Estrategia de Educomunicación para la prevención de riesgos en torno al suicidio en jóvenes entre los grados 6 a 11 del Colegio Claretiano El Libertador de la localidad de Bosa en la ciudad de Bogotá*. Tesis de Especialista, Corporación Universitaria Minuto de Dios, Colombia. [http://uniminuto-dspace.scimago.es/bitstream/10656/14646/1/TE.CE\\_ForeroTorresManuelAlejandro\\_2022.pdf](http://uniminuto-dspace.scimago.es/bitstream/10656/14646/1/TE.CE_ForeroTorresManuelAlejandro_2022.pdf)
- Gurpegui, C., y García, F. (2019). Educomunicación y promoción de la salud. *Mediterranea de Comunicación*, 9(2), 1-3.

[https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/117186/1/Gurperi\\_ReMedCom\\_Ed ucomunicacion.pdf](https://openaccess.uoc.edu/bitstream/10609/117186/1/Gurperi_ReMedCom_Ed ucomunicacion.pdf)

- Jimenez, C. (2022). *Estrés laboral y calidad de atención de enfermería del servicio de emergencia de un hospital de Lima, 2022*. TFM, Universidad Norbert Wiener. [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5948/T061\\_4\\_0935676\\_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5948/T061_4_0935676_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Leitón, Z., y Arteaga, N. (2022). Condiciones de trabajo física, psicológica y social, en enfermeras del servicio de emergencia. *SCIENDO*, 25(1), 29-39. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/4281/4755>
- Lizardo, B. (2022). *Nivel de estrés laboral asociado a los factores laborales de los agentes y supervisores de seguridad de una empresa de seguridad privada en Lima 2020*. Tesis de Magister, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú. [https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18873/Lizardo\\_ob.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18873/Lizardo_ob.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Malavé, D. (2023). *Factores psicosociales que influyen en el estrés laboral del personal de enfermería, área de emergencia. Hospital del Día Mariana de Jesús. Guayas, 2023*. TFG, Universidad Estatal Península de Santa Elena. <https://repositorio.upse.edu.ec/handle/46000/10475>
- Mena, B., Cruz, D., y Guevara, A. (2020). Síndrome de estrés laboral asistencial en docentes de la UNAN-Managua, FAREM-Carazo, en el segundo semestre 2019. *Torreón Universitario*, 9(25), 29-42. <https://revistatorreonuniversitario.unan.edu.ni/index.php/torreon/article/view/309/546>
- Moncada, N. (2023). *Nivel de estrés y desempeño laboral del personal de enfermería en el área de emergencia en una clínica en Lima Perú – 2022*. TFM, Universidad María Auxiliadora. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1615/TRABAJO%20ACADEMICO-MONCADA%20BRICE%20%91O.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Morales, E. (2022). *EDEducación y gestión de crisis en época de pandemia*. Proyecto de Investigación, Universidad Laica Vicenet Rocafuerte de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ulvr.edu.ec/bitstream/44000/5199/1/T-ULVR-4195.pdf>
- Morán, C., y Pari, N. (2021). *Relación entre el estrés laboral y la calidad de atención del profesional de enfermería del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas Centro Concepción, Junín año 2020 - 2021*. Tesis de Segunda Especialidad, Universidad Nacional del Callao, Perú. [https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6490/TESIS\\_2D\\_AESP\\_MOR%20%81N\\_FCS\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6490/TESIS_2D_AESP_MOR%20%81N_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Olortegui, L. (2023). *Caracterización del síndrome de burnout en el personal de enfermeros del servicio de emergencias*. TFM, Universidad Peruana Cayetano Heredia. [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/14346/Caracterizacion\\_OlorteguiMiranda\\_Laura.pdf?sequence=1](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/14346/Caracterizacion_OlorteguiMiranda_Laura.pdf?sequence=1)
- Onofre, L. (2021). *Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas*

*Armadas n.º 1, Quito, en el año 2019.* Tesis de Magister, Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador.  
<https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/8191/1/T3576-MDTH-Onofre-Influenzia.pdf>

- Organización Mundial de la Salud . (2020). *Servicios sanitarios de calidad.* <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20calidad%3F,profesionales%20basados%20en%20datos%20probatorios>.
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena*, 15(3), 1-19. [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Patlán, J. (2021). Estrés, salud ocupacional y psicología. En *Estrés laboral. Fundamentos teóricos, Medición, Investigación e Intervención*. México. [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d7nSEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=+tipos+de+estr%C3%A9s+laboral.+Episodico,+cr%C3%B3nico,+negativo,+positivo&ots=Gpj13DfmPQ&sig=xV0XcCZo16\\_KzEYBu0wpYpuNQtk#v=onepage&q=tipos%20de%20estr%C3%A9s%20laboral.%20Episodico](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=d7nSEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT13&dq=+tipos+de+estr%C3%A9s+laboral.+Episodico,+cr%C3%B3nico,+negativo,+positivo&ots=Gpj13DfmPQ&sig=xV0XcCZo16_KzEYBu0wpYpuNQtk#v=onepage&q=tipos%20de%20estr%C3%A9s%20laboral.%20Episodico)
- Ramos, C. (2022). *Educomunicación y participación comunitaria de los niños de la Institución Educativa Huarimayo, Chavín de Huántar, Áncash.* Tesis de Grado, Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo, Perú. [https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10818/Ramos\\_%c3%91ique\\_Cinthia\\_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unprg.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12893/10818/Ramos_%c3%91ique_Cinthia_Noemi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sandivares, F., Ibarra, R., y Vallejo, C. (2022). Evaluación de la calidad de cuidados de enfermería en una institución privada en el periodo agosto/ septiembre de 2021. *UNC*, 47-56. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/notasenf/article/view/39597/39626>
- Santiago, A., Jiménez, E., Pérez, M., y Hernández, A. (2020). Calidad del cuidado de enfermería desde el enfoque de Donabedian en pacientes hospitalizados con dolor. *Ciencia y Enfermería*, 26(26), 1-14. <https://www.scielo.cl/pdf/cienf/v26/0717-9553-cienf-26-26.pdf>
- Skulik, D. (2023). Reflexiones en torno a la calidad de la atención en salud. *Ciencia, Docencia y Tecnología*, 34(67), 1-15. <https://doi.org/file:///D:/Downloads/Dialnet-ReflexionesEnTornoALaCalidadDeLaAtencionEnSalud-8870333.pdf>
- Soler, J., y López, O. (2021). Educomunicación y radio escolar en los campos boyacenses. Una perspectiva desde la hermenéutica de Gadamer. *Revista Historia de la Educación Latinoamericana*, 23(37), 207-231. <http://www.scielo.org.co/pdf/rhel/v23n37/0122-7238-rhel-23-37-207.pdf>
- UNIR. (2021). La calidad en salud y la satisfacción del paciente. *Revista Digital. Ciencias de la Salud*, sn. <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
- Vásquez, S., y González, Y. (2020). El estrés y el trabajo de enfermería: factores influyentes. *Más Vida*, 2(2), 51-59. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/08/1284113/85-texto-del-articulo-267-1-10-20200829.pdf>

## 9. Apéndices

### Apéndice A. Instrumento Aplicado

#### Cuestionario 2: MBI

*Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su y su función es medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout.*

***Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:***

- 0= nunca
- 1= pocas veces al año o menos.
- 2= una vez al mes o menos.
- 3= unas pocas veces al mes.
- 4= una vez a la semana.
- 5= pocas veces a la semana.
- 6= todos los días.

1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	
4	Siento que puedo entender fácilmente a los pacientes	
5	Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales	
6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	
7	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis pacientes	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando	
9	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo	
10	Siento que me he hecho más duro con la gente	
11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo	
13	Me siento frustrado en mi trabajo	
14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	



15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis pacientes	
16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis pacientes	
18	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con mis pacientes	
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	
20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada	
22	Me parece que los pacientes me culpan de alguno de sus problemas	

### **EVALUACIÓN:**

El resultado de este cuestionario se obtiene en 3 variables numéricas con los siguientes puntos de corte: CE bajo,  $\leq 18$ , CE medio de 19-26 y CE alto,  $\geq 27$ ; DP bajo,  $\leq 5$ , DP media de 6-9 y DP alta,  $\geq 10$ , y RP, baja  $\leq 33$ , RP media de 34-39 y RP alta,  $\geq 40$ .

Las subescalas de CE y DP indican mayor desgaste a mayor puntuación. La RP funciona en sentido inverso, indicando mayor desgaste las puntuaciones bajas. Estas 3 dimensiones consideran el síndrome de estar quemado como una variable continua que se puede experimentar en diferentes niveles y aunque no hay puntuaciones de corte a nivel clínico para medir la existencia o no de Burnout, puntuaciones altas en AE y DP y baja en RP definen el síndrome. Consideramos como prevalencia de Burnout niveles altos en al menos una de las 3 dimensiones.

**Apéndice B. Formato de registro de asistencia**

<b>Asistencia</b>		
<b>Nombre</b>	<b>Apellido</b>	<b>Firma</b>

## Apéndice C. Registros fotográficos

