SECRETARÍA DE EDUCACIÓN SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN ESTATAL DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

CLAVE: 07PSU0075W

PSU-54/2011 VIGENCIA: A PARTIR DEL CICLO ESCOLAR 2021-2024

TESIS

**“**Estrés laboral en enfermería en el hospital Imss bienestar**”**

PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN ENFERMERIA**

PRESENTADO POR:

DOMINGUEZ SANCHEZ KARLA GUADALUPE

ASESOR DE TESIS:

ALVARADO PASCACIO ALMA ROSA

OCOSINGO, CHIAPAS; Abril 2024

**Planteamiento del problema**

El estrés es un estado de preocupación o tensión mental generado por una situación difícil. Es el principal problema en el ámbito laboral en enfermería, específicamente en el proceso de atención a los pacientes y hacia los alumnos practicantes y los alumnos que hacen su pasantía en el hospital Imss bienestar ubicado en Ocosingo, Chiapas.

El hospital Imss bienestar presenta distintas situaciones que se consideran un tanto complicadas para el área de salud. Cabe mencionar que las(o) enfermeros son de ciudades, cuentan con la licenciatura de enfermería, están preparados profesionalmente pero no hablan tzeltal y la mayoría de los pacientes en el hospital son personas de comunidad.

Son pacientes de bajos recursos económicos, su lengua materna es el tzeltal, lo que implica no tener una buena comunicación, entre pacientes y los de personal de enfermería ya que al no poderse comunicar, se presentan situaciones como el no comprenderse ambas partes.

Al estar en el área de salud implica una gran responsabilidad porque es estar en contacto con vidas humanas, que necesitan un cuidado de atención muy estricta porque si algo sale mal, existen consecuencias graves para el personal, pueden ser demandados, quitarles sus cedulas o que la gente de la comunidad hagan justicias por sus propias manos.

Así mismo el estrés laboral puede presentarse al estar en el ojo del huracán porque son expuestos de no hacer bien sus trabajos, pueden ser gravados, ser agredidos verbalmente hasta físicamente, es por ello que hacen las cosas lo mejor posible sin tener permitirse ninguna falla alguna.

En algunas ocasiones los pacientes no comprenden que existe un reglamento que se conoce como “triage” donde nos marca que en “emergencia” debe ser atendido de manera inmediata al paciente que apeligra su vida, puede ser de cualquier tipo de enfermedades y accidentes sobre todo a embarazadas.

En el caso de urgencia los pacientes que llegan por dolor moderado no tienen tanto riesgo de peligro de muerte, pueden esperar hasta un máximo de 4 horas. Al no comprender los pacientes exigen ser atendidos y no entienden que hay prioridades o que los médicos están ocupados atendiendo a otros pacientes, es donde un estrés, por lo que alzan la voz, gravan haciendo el comentario que no hacen bien sus trabajos y sean juzgados.

Cuando los pacientes se sienten agredidos o humillados usan sus “usos y costumbres”, amenazan, gritan, faltan al respeto al personal de salud, llegan al grado de cerrar el hospital con ayuda de las organizaciones y se lleva a sus comunidades para meterlos a la cárcel o según ellos hacer justicia por sus propias manos.

Cabe mencionar que hay pacientes que llegan graves que lamentablemente ya no hay nada que hacer, el familiar del paciente exige que hagan milagros, no se puede porque ya vienen graves muchos de ellos fallecen en el hospital, si los aceptan, les realizan una canalización para darle suero fisiológico, aplican algún medicamento pero les informa al paciente que es lo único que pueden hacer por ellos y solo es cuestión de esperar.

Así también le afecta a los estudiantes de enfermería cuando hay un estrés laboral o muchos pacientes, tratan de manera agresiva a los pasantes, se puede decir que se desquitan con ellos al tener una carga muy pesada de trabajo, les pide a ellos realizar las cosas, aún no termina con algo cuando ya los están mandando a hacer otras cosas.

Cuando ya se tiene el conocimiento lo hacen bien y rápido pero los que no saben los tratan muy mal, les exigen que sean profesionales y hacer las cosas de manera rápida. Al empezar sus prácticas en el hospital no cuentan con ninguna experiencia, porque en la universidad no se cuenta con prácticas solo entre alumnos pero no es lo mismo que tener un paciente real.

En el hospital llegan diferentes tipos de pacientes con distintas enfermedades, es ahí donde se aprende más y sobre todo conocer diferentes cosas y aprender a cómo atenderlos en el hospital y así poder ayudar a los pacientes y se vallan satisfechos y sobre todo sin tener dolor.

**Preguntas de investigación**

1.- ¿Por qué existe estrés en el ámbito laboral?

2.- ¿Las enfermeras trabajan en equipo?

3.- ¿Hay material o insumos suficientes para enfermería en cuanto a la salud y mejora del paciente?

4.- ¿Las enfermeras tienen un descanso en su jornada laboral?

5.- ¿El personal de enfermería cuentan con un psicólogo, para tratar sus emociones?

6.- ¿La comunicación es la principal causa por la cual existe un alto nivel de estrés en enfermería del Imss bienestar?

7.- ¿Cada cuánto tienen vacaciones el personal de enfermería?

8.- ¿Las enfermeras reciben cursos para llevar un buen control en el área de su trabajo?

9.- ¿El trabajo de las enfermeras se vuelve rutinario?

10.- ¿El personal de enfermería está bien remunerado?

**Hipótesis**

El personal de enfermería no cuenta con una buena comunicación, al existir diversos hallazgos como la falta de insumos en el hospital Imss bienestar, hasta lo más básico como un suero, pañales para adulto, medicamentos el no contar con más personal se acumula el trabajo.

De igual manera no existe ningún tipo de materiales, lo que las enfermeras tienen que llevar de su propio dinero y sus propios materiales y después les pide a los familiares del paciente reponerle. El personal de enfermería no tienen un descanso en su horario laboral, solo para desayunar tienen 30 min.

No se observa ningún tipo de control en la comunicación en las enfermeras, ahí se ve afectado su trabajo, no lo hace bien o no se concentran. Cabe mencionar que cuentan con 10 días de vacaciones 2 veces al año, y solamente se les otorga hasta que lo soliciten y les autoricen.

El sueldo del personal de enfermería va dependiendo del área y el estudio que tengan cada uno, hay enfermeras que cuentan con más especialidades son los que cuentan con más goce de sueldo, las enfermeras de base ganan $7,000 quincenales o más.

Las enfermeras no tienen ningún curso para poder llevar un buen manejo de su trabajo, pierden el control al haber muchos pacientes, que también exigen ser atendidos. Existe un gran nivel de estrés porque hacen lo mismo todos los días, ya que en el Imss bienestar la mayoría llegan pacientes embarazadas y una de las prioridades es atender a las mujeres.

**Objetivo general**

Analizar porque la comunicación es la principal causa por la cual existe un alto nivel de estrés en enfermería del Imss bienestar, Ocosingo, Chiapas, para poder mejorar el trato a los pacientes y a los estudiantes.

**Objetivos específicos**

* Reconocer la principal razón por la cual se ha originado el estrés laboral de enfermería en el Imss bienestar.
* Identificar porque las enfermeras no cuentan con ayuda de personal.
* Identificar porque no hay material de insumos para enfermería en cuanto a la salud y mejora del paciente.
* Comprobar si las enfermeras tienen un descanso.
* Proponer al personal de enfermería ir al psicólogo, para tratar sus emociones.
* Proponer más vacaciones a las enfermeras.
* Proponer cursos a las enfermeras para llevar un buen control en su ámbito laboral.
* Determinar si el ámbito laboral del personal de enfermería es rutinario
* Comprobar si el personal de enfermería cuenten con un buen goce de sueldo.

**Justificación**

Haciendo un análisis sobre la problemática del estrés laboral en el hospital Imss bienestar, Ocosingo, Chiapas. Es necesario realizar una investigación para poder comprender las razones por las cuales se da de manera significativa el estrés en el área laboral.

Sabemos que el estrés se presenta cuando hay un excesivo trabajo, al llegar muchos pacientes al mismo tiempo exigen ser atendidos de manera inmediata, sin comprender, ni analizar que hay pacientes mucho más graves, es por ello que comienza la carga de trabajo para el personal de enfermería porque son las que se encargan de todo (canalizar, sondaje, vendaje, aplicación de medicamentos, entre otros).

De igual manera los pacientes al estar molestos provocan que los enfermeros no puedan realizar bien su trabajo, en algunas ocasiones no permiten que se les realice algún procedimiento, ambas partes comienzan un disgusto por no lograr el objetivo.

En algunas ocasiones los enfermeros tratan de manera ofensiva a sus pacientes, le grita, le reprocha, los hace menos y agreden psicológicamente diciéndoles que no se quejen por el dolor, más a las embarazadas, les dice de manera ofensiva.

Considero que no deben tratar mal a sus pacientes al contrario deberían tratarlos con respeto, amabilidad y no obligarlos a hacer ningún tipo de procedimientos si ellos no están de acuerdo, se debería buscar un método para tratar de comunicarse en su lengua materna que es el tzeltal o contratar más personal que sepan hablar la lengua materna de los pacientes.

Así mismo los estudiantes de enfermería que realizan sus prácticas en ese hospital les afecta el estrés del personal de salud, ya que al haber una carga de trabajo, les exigen o les dan una responsabilidad que aún no pueden en su totalidad como el poner sonda vaginal, recibir un bebe al momento de su nacimiento, si cuentan con la teoría pero no con la práctica, una vez que tengan la experiencia se lograra un buen trabajo.

Cabe mencionar que los practicantes al ser regañados se ponen más nerviosos y más aún ante la mirada del paciente y sus familiares. Considero que sí, está bien tener un reglamento estricto ya que son vidas humanas pero debe existir el respeto, tratarlos de lentos, que no sabe nada y ofenderlos, nos hace sentir muy mal.

Se debe enseñar de manera amable, sin groserías ni minimizarlos, ya que al hacerlo muchos alumnos se sienten inseguros y muchos de ellos renuncian a sus sueños. No todos nacimos sabiendo, se olvidan que alguna vez fueron alumnos o aprendices y se justifican diciendo “a mí me trataron peor”.

La educación es vital importancia para poder lograr un avance significativo y positivo para nuestra sociedad, es importante investigar cuales son las razones por las cuales el estrés laboral afecta a las enfermeras, ya que el proceso de enseñanza aprendizaje y atención a los pacientes se ven afectados de manera negativa, lejos de lograr ese avance tengamos un retroceso, es por esto que comprender bien cuáles son los motivos del descontrol emocional, nos ayudara a desarrollar métodos, proyectos, planes de trabajo.

**Marco teórico**

**Definición de estrés**

“La respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior” y “el estado que se produce por un síndrome específico que consiste en todos los cambios no específicos que se inducen dentro de un sistema fisiológico”. (Sánchez, 2010).

**Estrés laboral**

“El estrés en el trabajo es un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer nada frente a la situación” (Ibidem)

**El estrés laboral. Sus causas**

“El estrés laboral aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laboral eso por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, astenia, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicosomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral”. (Rodríguez González, 2002)

“Los factores estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente. En definitiva, el estrés en el trabajo es un fenómeno tan variado y complejo como la propia vida”. (Ibidem)

**Los riesgos del estrés laboral para la salud**

“La presión en el ambiente laboral es inevitable: la carga de trabajo, plazos fijos que cumplir, expectativas de desempeño y la búsqueda de reconocimiento forman parte del día a día en la vida profesional; sin embargo, la sobrecarga de tareas rutinarias en un ambiente peligroso u hostil terminan por generar un sentimiento de tensión, impotencia y frustración constante conocido como estrés laboral, el cual puede llegar a tener repercusiones nocivas para la salud física y mental del trabajador, incluso fatales, de no ser prevenidas y atendidas.” (Los riesgos del estrés laboral para la salud, 2020).

“Los riesgos del estrés laboral para la salud de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), el estrés laboral es identificado como un grupo de reacciones emocionales, psicológicas, cognitivas y conductuales ante exigencias profesionales que sobrepasan los conocimientos y habilidades del trabajador para desempeñarse de forma óptima. Por ejemplo, puede sentir tensión muscular, aumento de presión sanguínea y ritmo cardiaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros síntomas.” (Ibidem)

“De forma específica, algunos estudios han hallado que altas exigencias laborales dan como resultado siete veces mayor riesgo de agotamiento emocional; poco apoyo de los compañeros, dos veces mayor riesgo de problemas en espalda, cuello y hombros; bajo control del trabajo, dos veces mayor riesgo de mortalidad cardiovascular y, mucha tensión puede producir tres veces mayor riesgo de morbilidad por hipertensión.”(Ibidem)

“Los riesgos directos del estrés laboral para la salud han sido relacionados con cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos músculo-esqueléticos como lumbalgias.” (Ibidem)

“Recientemente un estudio de la Academia Americana de Neurología halló una relación que las personas con trabajos demandantes y poco control sobre ellos tienen 58% más probabilidades de sufrir una isquemia y 22% más de hemorragia cerebral”. (Ibidem).

**Estrés y enfermería**

“El estrés está relacionado con el trabajo; debido a que la enfermera invierte gran cantidad de tiempo en actividades propias de su trabajo, en horarios nocturnos, se tiene que adaptar a otro medio ambiente que no es su hogar, convive con otras personas, y realiza largos recorridos desde su hogar a su trabajo entre otras. Por ello, el estrés afecta su salud integral en el ámbito físico, psicológico y social, así como su desempeño laboral. Dentro del ámbito hospitalario, es posible encontrar un gran número de situaciones que resultan estresantes para las enfermeras, y que de no afrontarlas de manera adecuada pueden llegar a alterar su estado de salud, la adaptación hospitalaria, el rendimiento laboral, propiciar el ausentismo, y enfermedades laborales; los cuales son algunos de los tantos problemas que están asociados con el estrés laboral y que tiene efectos negativos en la calidad de vida de las enfermeras que son reflejados en los servicios de enfermería”. (Reséndiz, 2007).

“En el caso de los estudiantes de enfermería se ha reportado que asistir a práctica clínica y comunitaria, el contacto con los pacientes, experimentar con el dolor, aumento en la carga de trabajo y horarios prolongados, son situaciones que propician a la presencia del estrés” (Arias, 2021)

**Definición de educación**

“La educación es un hacer, es algo que lleva al hombre a llegar a ser hombre, la educación pasa a ser, de un hacer, un modo de ser” (Comneno, 1955).

**Como afecta el estrés**

“El estrés afecta tanto a la mente como al cuerpo. Es positivo tener un poco, pues nos ayuda a realizar las actividades diarias, pero cuando el estrés pasa a ser excesivo tiene consecuencias físicas y psíquicas. Sin embargo, podemos aprender a lidiar con él para sentirnos menos abrumados y mejorar nuestro bienestar físico y mental.” (Estrés, 2023).

**Signos del estrés**

“Cuando tenemos estrés nos resulta difícil relajarnos y concentrarnos, y podemos sentirnos ansiosos o irritables. Además, el estrés puede causar dolor de cabeza o de otras partes del cuerpo, malestar gástrico, dificultades para dormir o alteraciones del apetito (comer más o menos de la cuenta). Cuando el estrés se cronifica, puede agravar problemas de salud y dar lugar a un aumento del consumo de tabaco, bebidas alcohólicas y otras sustancias”. (Signos de Estrés, 2023).

“Las situaciones estresantes pueden causar o exacerbar problemas de salud mental, frecuentemente ansiedad o depresión, que requieren atención médica. Hay problemas de salud mental que pueden deberse a la persistencia del estrés si este ha empezado a afectar a nuestra vida y nuestro desempeño educativo o laboral.”(Ibidem)

“La OMS ha publicado la guía en tiempos de estrés, haz lo que importa para enseñar habilidades prácticas que nos permiten lidiar con el estrés. La guía propone aprender técnicas de autoayuda practicándolas durante unos minutos al día, con la opción de utilizar ejercicios pregrabados.” (Ibidem)

“Siga una rutina diaria

Realizar una serie de actividades cada día nos puede ayudar a sentir que controlamos mejor nuestra vida y a ser más eficaces. Así, podemos programar momentos concretos para comer, pasar tiempo con nuestros familiares, hacer las tareas cotidianas y practicar ejercicio físico u otras actividades de ocio.” (Ibidem)

“Duerma mucho

Es importante dormir lo suficiente para cuidar el cuerpo y la mente. El sueño repara, relaja y revitaliza nuestro organismo y nos ayuda a hacer frente a los efectos del estrés.”(Ibidem)

“La higiene del sueño o, dicha de otro modo, los buenos hábitos de sueño, consisten en:

Ser constante: acostarse cada noche a la misma hora y levantarse cada mañana también a la misma hora, incluso los fines de semana.

Si es posible, el lugar donde se duerme debe ser tranquilo, oscuro y relajante, y se debe mantener a una temperatura agradable.

Limitar el uso de aparatos electrónicos como el televisor, las computadoras y los teléfonos inteligentes antes de dormir.

No comer en exceso ni tomar bebidas con alcohol o con cafeína antes de la hora de acostarse.

“Hacer ejercicio físico. La actividad física durante el día puede ayudar a conciliar el sueño con más facilidad por la noche.”(Ibidem)

“Manténgase en contacto con los demás

Hable con sus familiares y amigos y explique sus preocupaciones y sus sentimientos a personas de confianza. Mantenerse en contacto con los demás le puede ayudar a sentirse más animado y menos estresado.” (Ibidem)

“Lleve una dieta saludable

Todo lo que comemos y bebemos afecta a nuestra salud. Trate de alimentarse de forma equilibrada y de comer a intervalos regulares. Hidrátese bebiendo suficientemente y, si puede, tome abundantes frutas y hortalizas frescas.” (Ibidem)

“Haga ejercicio con regularidad: Hacer ejercicio a diario le puede ayudar a reducir el estrés. Puede tratarse de ejercicios intensos o simplemente de caminar.” (Ibidem)

**ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL DE ENFERMERÍA DE ALTO RIESGO**

“La polivalencia y complejidad de las funciones del enfermero de unidades de cuidados intensivos a las que hay que sumar la eventual sobrecarga de trabajo y el afrontamiento cotidiano de la enfermedad, el sufrimiento ajeno y la muerte, han supuesto que el enfermero de servicios de alto riesgo sea considerado con mayor índice de estrés laboral. El personal de enfermería que trabaja en los servicios de alto riesgo, está expuesto a un alto grado de estrés por la gran responsabilidad del trabajo que desempeña, interrupción frecuente en la realización de la tarea, recibir de manera constante críticas de otras personas, como médicos, supervisores, familiares de los pacientes y el paciente mismo. Se observa además falta de comunicación con los compañeros de trabajo sobre problemas de servicio y compartir experiencias y sentimientos positivos o negativos hacia los pacientes; ausencia del personal médico en situaciones de urgencia como paro cardio respiratorio o empeoramiento de la situación clínica del paciente. Las enfermeras que trabajan en unidades de alto riesgo deben ser inteligentes, independientes y asertivas, ya que deben tomar decisiones certeras en poco tiempo. También es necesario que hagan reporte de los cuidados que se brindan al paciente a partir de una completa recolección de datos técnicos (signos vitales, exámenes de laboratorio, etc.). La enfermera de cuidados intensivos debe ser el miembro del equipo más informado del estado general del paciente, de los cambios, su evolución, adquiriendo por ello responsabilidades importantes. Al asumir estas responsabilidades, no deben olvidar que su labor se inserta dentro de un marco legal y una institución, dónde hay normas internas de funcionamiento y competencias que limitan y regulan su autonomía e iniciativa laboral. Pero en muchas oportunidades se las presiona por diferentes situaciones a tomar determinaciones sobre el paciente fuera de sus competencias profesionales y legales.” (Campero, 2013).

**Paciencia**

“La paciencia, es una virtud que nos permite mantener la calma y la perseverancia en situaciones desafiantes o frente a la espera, es una cualidad fundamental para el bienestar emocional. Normalmente, está subestimada en un mundo caracterizado por la inmediatez y la gratificación instantánea; la paciencia tiene, además, innumerables beneficios que pueden transformar nuestra vida de maneras sorprendente.” (Por qué es buena la paciencia, s. f.).

“Actúa como un antídoto natural contra el estrés. Cuando somos pacientes, no nos dejamos abrumar por la ansiedad de querer que las cosas sucedan inmediatamente. En cambio, aceptamos las circunstancias tal como son y enfrentamos los desafíos con calma. Esto disminuye la producción de cortisol, la hormona del estrés, y nos permite abordar las situaciones con mayor claridad mental y serenidad.” (Ibidem)

“Ser paciente puede ayudar a no tomar decisiones apresuradas e impulsivas. Por otro lado, nos permite reflexionar y evaluar mejor nuestras opciones ante cualquier situación, ya que cuando no sentimos la urgencia de tomar una decisión rápida, podemos sopesar las alternativas y considerar las consecuencias a largo plazo mucho mejor. Esto hace que tomemos decisiones más acertadas al disponer de mayor información.” (Ibidem)

“En cuanto a las relaciones humanas, la paciencia es un pilar fundamental porque permite escuchar a los demás con empatía y comprensión, en vez de apresurarse a responder o juzgar: es la diferencia entre escuchar para entender (escucha activa) y escuchar para responder (escucha sorda, o lo que es lo mismo, la no escucha).” (Ibidem)

“En el ámbito personal y profesional, ser paciente con los demás crea un ambiente de confianza y respeto mutuo. Además, la paciencia en situaciones conflictivas puede evitar malentendidos y conflictos innecesarios.” (Ibidem)

“No podemos tampoco olvidar que la paciencia nos ayuda a resistir la frustración. La vida está llena de desafíos y obstáculos: en lugar de renunciar ante el primer obstáculo, quienes son pacientes están dispuestos a trabajar de manera constante y persistente hacia sus objetivos, incluso cuando las cosas se vuelven difíciles. Esto también tiene mucho que ver con el autocontrol, ya que la paciencia hace que gestionemos mucho mejor nuestras emociones y no cedamos a impulsos inmediatos. Al practicar la paciencia, desarrollamos un mayor grado de autorregulación emocional, lo que nos ayuda a evitar reacciones impulsivas y a tomar decisiones más equilibradas. La paciencia también puede fortalecer la autoconfianza. Al lograr objetivos a largo plazo después de haber sido pacientes y perseverantes, nuestra autoestima se eleva. Esta sensación de logro contribuye a una autoimagen positiva y a una mayor confianza en nuestras capacidades.” (Ibidem)

“Cuando somos impacientes, nuestra creatividad puede verse limitada al tomar soluciones rápidas, convencionales y ya vistas. Por otro lado, la paciencia nos permite explorar ideas más a fondo y considerar enfoques no convencionales. Esta mentalidad abierta y exploratoria puede llevar a soluciones creativas y novedosas.” (Ibidem)

“La paciencia está estrechamente relacionada con la salud mental. Al reducir el estrés y fomentar una actitud más relajada hacia la vida, la paciencia puede ayudar a prevenir la ansiedad y la depresión. La práctica de la paciencia también puede aumentar la sensación de bienestar y satisfacción en la vida. Ser paciente con uno mismo durante el proceso de aprendizaje es esencial para adquirir nuevas habilidades o conocimientos. La impaciencia puede obstaculizar el aprendizaje al generar ansiedad y presión. La paciencia, en cambio, crea un entorno propicio para absorber información y desarrollar nuevas competencias. La paciencia está relacionada con la gratitud, ya que permite apreciar lo que tenemos en lugar de enfocarnos en lo que falta. Cuando somos pacientes, reconocemos que las cosas toman tiempo y que debemos valorar lo que está presente en nuestras vidas en lugar de ansiar constantemente lo que está por venir.” (Ibidem)

**Comunicación**

“Se denomina comunicación a **un proceso generalmente activo y recíproco de transmisión** de informaciones y conceptos, a través de un [sistema](https://humanidades.com/sistemas/) ordenado y de un canal físico para ello dispuesto.” (Comunicación, s. f.).

**“Todos los seres vivos se comunican**, pero no lo hacen a través del mismo método, ni con el mismo nivel de complejidad. La comunicación lingüística, por ejemplo, es exclusiva de los seres humanos.” (Ibidem)

“La comunicación entre los [seres vivos](https://humanidades.com/seres-vivos/) **representa un aspecto muy importante de la**[vida](https://humanidades.com/vida/), ya que ello les permite un determinado margen de [organización social](https://humanidades.com/organizacion-social/) o de interacciones.” (Ibidem)

**Estrategias de intervención a nivel personal.**

“Cómo enfocar la vida. El trabajo debe, antes que todo, darnos satisfacción y tener objetivos viables para cada persona, siempre dentro del área más a fin con las preferencias personales, bien sea en los negocios, el arte, la ciencia, la oficina, el taller, etc. Además, el nuevo enfoque de la vida que estamos sugiriendo debe hacer balance entre lo que cada quien procura para sí y lo que procura para los demás, para lo que se deben observar algunas recomendaciones útiles a estos efectos: No ser perfeccionista, pues la perfección es imposible. Si alguien tiene impulsos perfeccionistas, debe adoptar una actitud de continuo desengaño ante esta u topía fatalista. Finalmente recordar que todos somos diferentes y que aquello que función a para otros no necesariamente funciona para uno.” (Rodríguez González, 2002).

“Por ello cada quien necesitas u propio estilo de comportamiento ante la vida. Hay que optar por el camino de las implicidad, pues resulta más fácil enfrentarse con las vicisitudes de la vida si evitamos las complicaciones innecesarias.” (Ibidem)

**Respeto**

“El respeto es un valor y una cualidad positiva que se refiere a la acción de respetar; es equivalente a tener veneración, aprecio y reconocimiento por una persona o cosa.” (Respeto, s. f.).

“El respeto es uno de los valores morales más importantes del ser humano, pues es fundamental para lograr una armoniosa interacción social. El respeto debe ser mutuo y nacer de un sentimiento de reciprocidad.” (Ibidem)

“Una de las premisas más importantes sobre el respeto es que para ser respetado es necesario saber o aprender a respetar, a comprender al otro, a valorar sus intereses y necesidades.” (Ibidem)

“El respeto también debe aprenderse. Respetar no significa estar de acuerdo en todos los ámbitos con otra persona, sino que se trata de no discriminar ni ofender a esa persona por su forma de vida y sus decisiones, siempre y cuando dichas decisiones no causen ningún daño, ni afecten o irrespeten a los demás.” (Ibidem)

“Respetar es también ser tolerante con quien no piensa igual que tú, con quien no comparte tus mismos gustos o intereses, con quien es diferente o ha decidido diferenciarse. El respeto a la diversidad de ideas, opiniones y maneras de ser es un valor supremo en las sociedades modernas que aspiran a ser justas y a garantizar una sana convivencia.” (Ibidem)

“Muchas religiones abordan la cuestión del respeto hacia los demás, porque es una de las reglas esenciales para tener una relación sana con el prójimo” (Ibidem)

**Tolerancia**

“La tolerancia consiste en el respeto, la aceptación y el aprecio de la rica diversidad que nos rodea: las diferentes culturas de nuestro mundo, nuestras formas de expresión y medios de ser humanos; la tolerancia es la relación armónica de nuestras diferencias”. (Tolerancia, s. f.).

**Humanidad**

“La humildad es una virtud humana atribuida a quien ha desarrollado conciencia de sus propias limitaciones y debilidades, y obra en consecuencia. La humildad es un valor opuesto a la soberbia. La humildad está relacionada con la aceptación de nuestros defectos, debilidades y limitaciones. Nos predispone a cuestionar aquello que hasta ahora habíamos dado por cierto. En el caso de que además seamos vanidosos o prepotentes, nos inspira simplemente a mantener la boca cerrada. Y solo hablar de nuestros éxitos en caso de que nos pregunten.” (Flores, 2022).

**Empatía**

“La empatía es la capacidad de comprender los sentimientos y emociones de otra persona, e intentar experimentar de forma objetiva y racional lo que está sintiendo.” (Empatía, s. f.).

“La empatía hace que las personas se ayuden entre sí. Está estrechamente relacionada con el altruismo - el amor y preocupación por los demás - y la capacidad de ayudar. Cuando un individuo consigue sentir el dolor o el sufrimiento de los demás poniéndose en su lugar, despierta el deseo de ayudar y actuar siguiendo sus principios morales.” (Ibidem)

“La capacidad de ponerse en el lugar del otro, que se desarrolla a través de la empatía, ayuda a comprender mejor el comportamiento de las personas y el porqué de ciertas decisiones.” (Ibidem)

“Una persona empática se caracteriza por identificarse con otra persona, por saber escuchar a los demás, entender sus problemas y emociones.” (Ibidem)

“La empatía es lo opuesto a la indiferencia, es una actitud positiva que permite establecer relaciones saludables, generando una mejor convivencia entre los individuos” (Ibidem)

“Según la psicología, la empatía es la capacidad psicológica o cognitiva de sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación.” (Ibidem)

**Empatía en enfermería**

“La relación enfermera-paciente, como relación de ayuda, es única. Se establece entre una persona que tiene necesidades específicas de cuidado y una enfermera que, debido a la cercanía con el paciente, a la visión y a la comprensión empática, puede distinguir las necesidades o perspectivas, comunicar el entendimiento y dar respuestas de ayuda centradas en lo humano. El ejercicio de comprender lo que el paciente está pensando o sintiendo debe interesar a los profesionales de la salud. Éstos están llamados a responder con sensibilidad al sufrimiento del otro y a actuar enfocándose, particularmente, en el alivio y el beneficio del paciente.” (Vista de la empatía en la relación enfermera paciente, s. f.)

**Triage**

**“El**triage**es un sistema de ​selección y clasificación de pacientes en los servicios de urgencia,** basado en sus necesidades terapéuticas y los recursos disponibles para atenderlo” (Triage, 2015).

“Triage I: requiere atención inmediata. La condición clínica del paciente representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, perdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata.” (Ibidem)

“Triage II: la condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere una atención que no debe superar los treinta (30) minutos. La presencia de un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado debe ser considerada como un criterio dentro de esta categoría.” (Ibidem)

“Triage III: la condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos pacientes que necesitan un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico aunque su situación puede empeorar si no se actúa.” (Ibidem)

“Triage IV: el paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente.” (Ibidem)

“Triage V: el paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano” (Ibidem)

**Emergencia**

“Una emergencia es cualquier situación en la que ocurren circunstancias negativas que ponen en riesgo o vulneran la condición humana, generan daños a la propiedad o que son potencialmente peligrosas y ponen en peligro la vida”. (Qué Es una Emergencia, 2016).

**Urgencia**

“Es una situación que no amenaza de forma inminente la vida del enfermo, ni hace peligrar ninguna parte vital de su organismo o si lo hace es en el transcursos de varias horas”. (Urgencias y Emergencias, s. f.)

**Urgencia médica**

“Una urgencia médica es una situación en la que una persona necesita atención rápida para tratar un problema de salud que puede ser grave, pero no es potencialmente mortal.” (Cómo Identificar una Emergencia de Salud y A Qué Tipo de Atención Médica Acudir, 2023).

“Este tipo de atención puede incluir:

* Dolores de cabeza fuertes
* Dolor abdominal intenso
* Fiebre alta
* Fracturas
* Vómitos persistentes
* Crisis asmáticas
* Otros problemas de salud que requieren atención médica inmediata para evitar complicaciones o lesiones graves.” (Ibidem)

“Para estos casos es indispensable buscar atención médica lo antes posible para recibir un diagnóstico preciso, tratamiento oportuno y prevenir complicaciones que puedan surgir.” (Ibidem)

**Las emergencias médicas pueden incluir:**

* “Ataques cardíacos
* Accidentes cerebrovasculares (ACV)
* Paro cardíaco
* Pérdida del conocimiento
* Dificultad para respirar
* Hemorragias graves
* Envenenamiento grave
* Lesiones traumáticas graves
* Otros problemas de salud que ponen en riesgo la vida de una persona.” (Ibidem)

“Es importante buscar atención médica de emergencia de inmediato en estos casos, ya que el tiempo puede ser crítico para salvar la vida del paciente. Los servicios de emergencia médica suelen ser proporcionados por equipos médicos capacitados en atención pre hospitalario, como los paramédicos, que brindan atención médica en el lugar de la emergencia o durante el traslado al hospital. En el hospital, los pacientes pueden recibir atención médica de emergencia en departamentos especializados de emergencias o en áreas de cuidados intensivos”. (Ibidem)

**Clasificación triage en urgencias**

“En urgencias, antes de asignar la atención al paciente se le realiza clasificación triage, el cual es un sistema de priorización que tiene objetivo identificar los casos agudos que requieran atención inmediata y ayuda a la organización y tiempos de atención según el nivel de necesidad requerido de cada paciente.” (Ibidem)

“Existen cinco niveles de triage:

* Emergencia vital, de atención inmediata
* Emergencia, atención hasta en 15 minutos
* Emergencia, atención hasta en 90 minutos
* Sin urgencia Inmediata, atención hasta en 24 horas
* Consulta externa” (Ibidem)

“Nosotros evaluamos, a partir del Triage, en qué tipo de estado se encuentra el paciente y a partir de esta calificación se le asigna la atención que necesita. Para nosotros es muy importante que los usuarios tengan conocimiento de los tipos de servicios existentes al momento de asistir al hospital, centro médico o institución prestadora de servicios de salud, debido a que esto ayuda a que ellos sean capaces de acudir a la modalidad correcta, acelerar el proceso y evitar retrasos que puedan generar problemas mayores en el paciente”. (Ibidem).

**Metodología**

**Tipo de estudio**

**Tipo de investigación**: no experimental. Porque no hare el cambio

**Enfoque:** cualitativo

“Hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación participante y las entrevistas no estructuradas” (FERNANDEZ, S. 2002).

Es cualitativo por que no podre cuantificar todo los datos del hospital.

**Población y muestra**

La población a estudiar son las enfermeras (o) del hospital Imss bienestar de Ocosingo, Chiapas.

**Muestra**

Persona A de 45 años de edad, sexo femenino, lleva trabajando 20 años como enfermero, es de Chicomuselo, Chiapas.

Persona B de 52 años de edad, sexo masculino, lleva trabajando 30 años como enfermero, es de Altamirano, Chiapas.

Persona C de 50 años de edad, sexo masculino, lleva trabajando 26 años como enfermero, es de Ocosingo, Chiapas.

Persona D de 58 años de edad, sexo femenino, lleva trabajando 15 años como enfermera, es de Ocosingo, Chiapas.

Persona E de 57 años de edad, sexo femenino, lleva trabajando 24 como enfermera, es de Comitán, Chiapas.

Persona F de 54 años de edad, sexo femenino, lleva laborando 21 años como enfermera, es de las una comunidad cerca de Altamirano, Chiapas.

**Instrumento**

Se usaran entrevistas escritas.

- preguntas sobre datos personales, familiares, actividades que desempeñan, intereses personales y a futuro.

- una descripción sobre cómo percibe su realidad, su entorno laboral.

“La entrevista es la técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de la persona tales como creencias, actitudes, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.” (Torrecilla, 2010).

Se eligió como como herramienta de trabajo porque se puede recaudar información sobre las enfermeras de manera directa.

**Equipo**

Es importante recalcar los equipos digitales son de vital importancia para poder llevar a cabo la investigación.

**Computadora:** se usara para redactar la investigación, las preguntas, y la tesina.

**Celular:** se usara para grabar las respuestas al momento de preguntar con las enfermeras.

**Internet:** para investigar conceptos de palabras que se desconozcan.

**Hojas para la entrevista**, lapicero para escribir todo lo que preguntemos.

**Procedimientos para la recolección de datos**

La presente investigación se llevó a cabo en el Imss bienestar de Ocosingo, Chiapas. Es una institución de segundo nivel que está conformado con médicos, enfermeras(os) brindan servicio de urgencias, ginecología, cirugía, pediatría, trabajo social, nutrición, odontología, consulta externa, y servicio de hospitalización, que lleva acabo de control de niños sanos, controles de crónicos (hipertensos, diabéticos), control de embarazadas y urgencias, los enfermeros se encargan a iniciar esquemas de vacunación, así como de cuidados generales de enfermerías en pacientes hospitalizados.

Tendrá como sustento la implementación de entrevistas para las enfermeras. Se realizara la búsqueda de información relacionados en el estrés laboral y como manejan la comunicación entre pacientes y personal de salud. Una vez realizado las preguntas de investigación, se procederá a entrevistar a las enfermeras(o), de manera personal, ya que contamos con la fortuna de realizar nuestras prácticas los fines de semana en el Imss bienestar, Ocosingo Chiapas.

Cabe mencionar que al estar dentro del hospital es más fácil realizar las entrevistas y recabar información. Al realizar las entrevistas a las enfermeras seremos cautelosos y no incomodar, buscaremos los ratos libres que nos puedan regalar, tendremos a la mano las hojas, lapiceros y el celular para grabar sus respuestas, ya que a veces no es escucha y para no perder tiempo, porque pueden haber pacientes que lleguen de manera urgente o pacientes internados que necesiten cuidados.

Al obtener los datos procederemos a analizar los resultados, y así poder clasificarlos y realizar una comparación. Para completar la información realizaremos gráficas, para realizar la comparación de manera objetiva, buscaremos soluciones o mejoras al estrés laboral que se da en el hospital. Plantearemos actividades y cursos para lograr nuestro objetivo.

**Técnica de análisis y procesamiento de la información.**

* Se realizara un cuadro comparativo de mis resultados obtenidos.

**Limites**

24 de Febrero 2024 a 13 de julio del 2024.

**Límite de espacio:**

El Hospital Imss bienestar de Ocosingo se encuentra ubicado en el municipio de Ocosingo, Chiapas con domicilio en carretera Ocosingo-Altamirano Km2, Colonia Doctores, C.P. 29950, quien pertenece a la Jurisdicción Sanitaria No. IX.

Ubicación: Imss bienestar

(FUENTE: Google maps).

Fotografía del hospital Imss bienestar

(Fuente: Karla Guadalupe Domínguez Sánchez)

**Cronograma de actividades**



Bibliografía

* **Libros**

- Campero Lourdes. (2013). Estrés laboral en el personal de enfermería de alto riesgo. <https://bdigital.uncu.edu.ar/objetos_digitales/5761/campero-lourdes.pdf>

- Clemente arias, Z. (2021, january). Estrés académico y ansiedad en estudiantes de licenciatura en enfermería.

- Díaz Flores, M. (2022). Humildad como valor (Vol. 1). <https://quimica.uaemex.mx/images/difcultural/pvalores/pdfs-boletines/2022_04_Boletn_Valores_Humildad.pdf>

- Hernández Mendoza, E., Cerezo Reséndiz, S., & López Sandoval, MG (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras.

- Murillo Torrecilla, J. (2010). La entrevista.

- Sánchez, JM (2010). Estrés laboral.

* **Revista**

- Láscaris Comnenos, C. (1955). Un concepto de educación (Vol. 13).

- PITA FERNANDEZ, I. (2002, 22 mayo). INVESTIGACION CUANTITATIVA Y CUALITATIVA. ECOMINGA AMAZONICA. Recuperado 15 de marzo de 2024, de <https://www.ecominga.uqam.ca/ECOMINGA_2011/PDF/BIBLIOGRAPHIE/GUIDE_LECTURE_2/4/2.Pita_Fernandez_y_Pertegas_Diaz.pdf>

- Rodríguez González, R. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. En psicología.

- Triana Restrepo, M. C. (2010). La empatía en la relación enfermera-paciente. Avances  En  Enfermería. <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/66941/61637>

- Vista de La empatía en la relación enfermera-paciente        | Avances en Enfermería. (s. f.). <https://revistas.unal.edu.co/index.php/avenferm/article/view/66941/61637>

**Página web**

* Cómo identificar una emergencia de salud y a qué tipo de atención médica acudir. (2023, 24 marzo). Recuperado 4 de abril de 2024, de <https://www.elhospital.com/es/noticias/como-identificar-una-emergencia-de-salud-y-que-tipo-de-atencion-medica-acudir>
* Comunicación. (s. f.). Enciclopedia de Humanidades. Recuperado 4 de abril de 2024, de <https://humanidades.com/comunicacion/#ixzz8WH8Nq2Vj>.
* Empatía (s.f.). Recuperado 4 de abril de 2024, de <https://www.significados.com/empatia/>
* Estrés. (2023, 21 febrero). Organización Mundial de la Salud. Recuperado 28 de marzo de 2024, de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
* Los riesgos del estrés laboral para la salud. (2020, 26 agosto). Recuperado 28 de marzo de 2024, de <https://www.insp.mx/avisos/3835-riesgos-estres-laboral-salud.html>.
* Por qué es buena la paciencia. (s. f.). Psicopatología y Salud. Recuperado 29 de marzo de 2024, de <https://www.psicologiaysaludsevilla.com/por-que-es-buena-la-paciencia/>
* Qué es una emergencia. (2016, 24 octubre). Recuperado 4 de abril de 2024, de <https://www.gob.mx/911/articulos/que-es-una-emergencia?idiom=es>
* Respeto. (s. f.). Enciclopedia. Recuperado 29 de marzo de 2024, de <https://www.significados.com/respeto/>
* Signos de estrés. (2023, 21 febrero). Organización Mundial de la Salud. Recuperado 28 de marzo de 2024, de <https://www.who.int/es/news-room/questions-and-answers/item/stress>
* Tolerancia. (s. f.). Recuperado 2 de abril de 2024, de <https://www.myt.org.mx/tolerancia_id/72>
* Triage. (2015). Recuperado 2 de abril de 2024, de <https://www.minsalud.gov.co/salud/PServicios/Paginas/triage.asp>
* Urgencias y emergencias. (s.f.). Aula de Pacientes. Recuperado 4 de abril de 2024, de <https://www.saludcastillayleon.es/AulaPacientes/es/urgencias-emergencias>