



SECRETARÍA  
DE EDUCACIÓN  
GOBIERNO DE CHIAPAS

SECRETARÍA DE EDUCACIÓN  
SUBSECRETARÍA DE EDUCACIÓN ESTATAL  
DIRECCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

**UDS**

**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”

QUE PARA OBTENER EL TITULO  
PROFESIONAL DE:  
**LICENCIADA EN ENFERMERIA**

PRESENTADO POR:  
DOMINGUEZ  
SANCHEZ KARLA  
GUADALUPE

ASESOR DE TESIS:  
ALVARADO PASCACIO ALMA ROSA

OCOSINGO, CHIAPAS; A 13 DE JULIO DE 2024





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”

QUE PARA OBTENER EL TITULO  
PROFESIONAL DE:

**LICENCIADA EN ENFERMERIA**

PRESENTADO POR:

DOMINGUEZ SANCHEZ KARLA  
GUADALUPE

ASESOR DE TESIS:

ALVARADO PASCACIO ALMA ROSA

OCOSINGO, CHIAPAS; A 13 DE JULIO DE 2024



## Acta resolutive de impresión de tesis

OCOSINGO, CHIAPAS A 13 DE JULIO DE 2024.

**C. DOMINGUEZ SANCHEZ KARLA GUADALUPE**

PRESENTE

Este documento recepcional acredita la presentación del Examen Profesional, emitido por Secretaría de Educación y en virtud de haber cumplido los requisitos metodológicos y científicos en la elaboración de tesis titulada: "**ESTRÉS LABORAL EN ENFERMERIA DEL IMSS BIENESTAR**". Presentada para obtener la acreditación del examen profesional de la LICENCIATURA EN ENFERMERIA, se autoriza su impresión en los términos señalados.

**ATENTAMENTE**

**LIC. FABIOLA CAMERAS ALFONSO.  
DIRECTORA UDS CAMPUS OCOSINGO**

## **Agradecimientos y dedicatorias**

Primeramente agradezco a Dios por haberme permitido terminar esta etapa de mi vida. Porque sin él no lo hubiera logrado, por darme sabiduría, inteligencia y sobre todo cuidar de mí en todas las salidas a la universidad. Gracias a mi madre por el apoyo incondicional, sin duda alguna mi mayor motivación de salir adelante, gracias por permitirme cumplir una meta más y creer en mí.

El camino hasta aquí ha sido difícil para mí, pero gracias por siempre motivarme, te agradezco por siempre confiar en mí.

### **Dedicatorias**

La presente tesis esta dedicada a mi esposo Medardo por apoyarme y confiar en mí para lograr este sueño, a mi cuñada Elsa lidia por aconsejarme y darme ánimos para poder culminar. A mi abuelito Antonio y abuelita María por haberme formado la persona que soy y por ser uno de mis pilares más grandes, hoy están felices por que logre mi carrera.

## Índice

Introducción .....	9
CAPITULO I .....	11
EL PROBLEMA .....	11
1.1 Planteamiento del problema .....	11
1.1.1 Preguntas de investigación .....	15
1.2 Hipótesis.....	17
1.3 Objetivos .....	18
1.3.1 Objetivo general .....	18
1.3.2 Objetivos específicos.....	19
1.4 Justificación.....	20
CAPITULO 2.....	26
MARCO CONCEPTUAL.....	26
2.1. Definición de estrés .....	26
2.2 Estrés laboral .....	26
2.2.1 El estrés laboral. Sus causas .....	27
2.2.2 Los riesgos del estrés laboral para la salud .....	27
2.3 Estrés y enfermería .....	29
2.4 Definición de educación .....	30
2.5 Como afecta el estrés.....	31
2.6 Signos del estrés.....	31
2.7 Estrés laboral en personal de enfermería de alto riesgo .....	34
2.8 Paciencia.....	36
2.9 Comunicación.....	39
2.10 Estrategias de intervención a nivel personal. ....	40

2.11 Respeto .....	41
2.12 Tolerancia.....	43
2.13 Humanidad .....	43
2.14 Empatía .....	44
2.15 Empatía en enfermería.....	45
2.16 Triage .....	46
2.17 Emergencia .....	48
2.17.1 Las emergencias médicas pueden incluir:.....	48
2.18 Urgencia .....	49
2.18.1 Urgencia médica .....	50
2.19 Clasificación triage en urgencias.....	51
CAPITULO 3 .....	53
Metodología.....	53
3.1 Tipo de estudio.....	53
3.1.1 Tipo de investigación.....	53
3.2 Población y muestra .....	54
3.2.1 Muestra .....	54
3.3 Instrumento .....	56
3.4 Equipo .....	57
3.5 Procedimientos para la recolección de datos .....	58
3.6 Limites .....	63
3.6.1 Límite de tiempo .....	63
3.6.2 Limite de espacio:.....	64
3.7 Cronograma de actividades.....	66
CAPITULO 4 .....	69

ANALISIS DE RESULTADOS .....	69
4.1 Técnica de análisis y procedimiento de la información.....	69
4.1.1 Grafica 1 .....	69
4.1.2 Grafica 2.....	70
4.1.3 Grafica 3.....	71
4.1.4 Grafica 4.....	72
4.1.5 Grafica 5.....	73
4.1.6 Grafica 6.....	74
4.1.7 Grafica 7.....	75
4.1.8 Grafica 8.....	76
4.1.9 Grafica 9.....	77
4.1.10 Grafica 10.....	78
Conclusión.....	79
Bibliografía.....	81
Anexos .....	84

## Introducción

El estrés laboral es uno de los principales problemas que existe en la humanidad. Esta investigación se realizara con el objetivo de analizar una problemática importante que se presenta en el hospital Imss bienestar, que se refiere al estrés laboral en enfermería. Buscando comprender y reconocer las principales causas que la provocan.

Con esta información se concluirá con la implementación de un proyecto, método, estrategia que ayude a contrarrestar el estrés y si bien no se logra solucionar el 100% al menos disminuir. El presente trabajo se desarrollara en el hospital Imss bienestar, que está ubicada en Ocosingo Chiapas. Durante los meses de febrero a julio de 2024.

La investigación será de corte descriptivo, como método se utilizara la encuesta, recolección de datos se realizara con el cuestionario “razones del estrés laboral en enfermería” el cual se redactara. El trabajo contiene 4 capítulos cada uno con 15 páginas, explica todo de manera descriptiva que se hará para la solución de la problemática.

El capítulo 1 contiene la explicación del porque se eligió el tema, la problemática, preguntas de investigación, hipótesis, objetivos generales que quiero lograr para la mejora del estrés en enfermería, justificación que es la defensa de mi trabajo y cómo lograr el objetivo y algunas imágenes para un mejor entendimiento sobre el tema.

En el capítulo 2 encontraremos marco conceptual, es la recopilación de fuentes de consulta teórica que se disponen sobre el problema a investigar, dichas investigaciones se realizó con diferentes autores, logrando así el objetivo para una mejor comprensión y entendimiento de las palabras desconocidas para los lectores.

Así mismo encontraremos en el capítulo 3 la metodología, encontraremos como recabe información, que tipo de estudio, investigación, enfoque se implementó. La población y muestra, que instrumentos y equipos se usó. Así como la explicación detallada de para la recolección de datos, los limites de espacio y tiempo, anexando imágenes del hospital Imss bienestar.

Por ultimo encontraremos el capítulo 4, que es el análisis de los resultados. Se realizó gráficas para la comparación de los resultados y procesamiento de la información. De igual manera, una conclusión, fuentes bibliográficas y anexos.

# CAPITULO I

## EL PROBLEMA

### 1.1 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) enfermeras 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 cédulas 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 apela 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.

### 1.1.1 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?

## 1.2 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.

## **1.3 Objetivos**

### **1.3.1 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.

### 1.3.2 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 cuentan con un buen goce de sueldo.

## **1.4 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.



(Imagen 1. Enfermera enojada. Imagen de google)



(Imagen 2, regañando a la pasante. Imagen de google)



(Imagen 3, Enfermera estresada. Imagen de google)



(Imagen 4, pacientes agresivos. Imagen de google)



(Imagen 5, hospital con muchos pacientes)

## **CAPITULO 2**

### **MARCO CONCEPTUAL**

#### **2.1. 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).

#### **2.2 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” (Ibídem).

### **2.2.1 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 psicofisiológicos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral”. (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”. (Ibídem).

### **2.2.2 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 cardíaco; miedo, irritabilidad, enojo, depresión; presentar atención disminuida, dificultad para solucionar problemas, disminuir su productividad, entre otros síntomas.” (Ibídem).

“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.”(Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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”. (Ibídem).

### **2.3 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 afrontarse 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).

## **2.4 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).

## **2.5 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).

## **2.6 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.”(Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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.”(Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

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

## **2.7 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.” (Campero, 2013).

“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.” (Ibídem).

“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.). (Ibídem).

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.” (Ibídem).

## **2.8 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.” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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).” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

## **2.9 Comunicación**

“Se denomina comunicación a un proceso generalmente activo y recíproco de transmisión de informaciones y conceptos, a través de un sistema 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.” (Ibídem).

“La comunicación entre los seres vivos representa un aspecto muy importante de la vida, ya que ello les permite un determinado margen de organización social o de interacciones.” (Ibídem)

## **2.10 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 necesita su propio estilo de comportamiento ante la vida. Hay que optar por el camino de la simplicidad, pues resulta más fácil enfrentarse con las vicisitudes de la vida si evitamos las complicaciones innecesarias.” (Ibídem).

## **2.11 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.” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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” (Ibídem).

## **2.12 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.).

## **2.13 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).

## 2.14 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.” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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).

## **2.15 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.).

## **2.16 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, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata.” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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.” (Ibídem).

“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” (Ibídem).

## **2.17 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).

### **2.17.1 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.”  
(Ibídem).

“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)

## **2.18 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 transcurso de varias horas”. (Urgencias y Emergencias, s. f.)

### 2.18.1 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).

## **2.19 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).

## **CAPITULO 3**

### **Metodología**

#### **3.1 Tipo de estudio**

##### **3.1.1 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.

## **3.2 Población y muestra**

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

### **3.2.1 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.

### 3.3 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.

### **3.4 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.

### **3.5 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 enfermería en pacientes hospitalizados.

También está conformado por trabajo social que ayuda a contemplar los aspectos socio-familiar que inciden en la situación de enfermedad de los pacientes y a la necesidad de continuidad de los cuidados que requieren.

Nutrición, se encarga a ayudar a desarrollar planes de alimentación, educar sobre el control de las porciones y recetar dietas especiales para el tratamiento a la prevención de enfermedades y control en la etapa de su embarazo y pacientes hospitalizados. En psicología clínica, presta servicio a la consejería de comunicación familiar.

Odontología presta servicio a los niños, embarazadas para la prevención, el diagnóstico y tratamiento de las enfermedades que afectan a cualquier parte de la estructura mandíbula: diente. Y farmacéutica, se encarga en dar los medicamentos que es recetado por los doctores y verificar las cantidades de medicamentos.

Tendrá como sustento la implementación de encuesta 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 fuimos cautelosos para no incomodar, buscamos los ratos libres que nos pudieron regalar, llevamos 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.

Entreviste a 5 enfermeras y 2 enfermeros, de diferentes áreas como quirófano, urgencia, hospitalización, toco cirugía, en toco cirugía fue más complicado, porque habían pacientes para dar a luz y otra que estaban en recuperación con sus bebés, por lo tanto había trabajo, estuve 3 fines de semana lo cual complicó para terminar la encuesta y nos cambian de área cada 3 semanas, pero busque 1 día que estuvo desocupada para poder realizarle la encuesta, la enfermera fue amable al regalarnos su tiempo libre.

La enfermera A tiene 45 años, comentó que solo les dan 10 días de vacaciones, el trabajo los hace estresarse de alguna forma trata de separar su vida personal con lo profesional, pero de cierta forma le afecta su armonía en su hogar. El enfermero B tiene 52 años de edad, de igual manera le dan vacaciones de 10 días, no le estresa su trabajo, llega motivado en su hogar, busca desestresarse, sale a jugar y considera no tener problema en su hogar.

El enfermero C tiene 50 años de edad, ha trabajado 26 años como enfermero, tiene vacaciones de 10 días, para él no es estresante su profesión, en su hogar no tiene ningún problema, le gusta su trabajo. La enfermera D tiene 58 años de edad, solo trabaja los fines de semana con un horario de 12 horas de 8 am a 8 pm, le gusta su trabajo y no le estresa.

La enfermera E tiene 57 años, tiene un horario laboral de 12 horas, trabaja solo los fines de semana, y le es estresante su trabajo, comenta tener problemas en su hogar. La enfermera F tiene 54 años de edad, trabaja 12 horas de trabajo, le gusta su profesión y no le estresa a menos que haya mucha carga laboral, comenta no tener conflictos en su hogar.

Cada uno de los encuestados fue de manera diferente, porque cada área es diferente, cada uno tiene un rol diferente, hay ocasiones en donde en una sola área hay muchos pacientes y en otros pocos o ninguno, donde más se llena es en urgencia, es ahí donde llegan los pacientes graves y no tan graves, de igual manera en hospitalización porque es donde se recupera los pacientes después de una cirugía o solo sean internados, es por ello que son los que tienen más trabajo.

En quirófano es solo hay trabajo cuando se realiza una cirugía, pero a veces llegan de manera urgente. En toco cirugía siempre hay 1 o 2 pacientes en recuperación o que estén para dar a luz, el trabajo llega cuando no nace los bebés o que la mamá le de hipertensión (se eleva la presión arterial) y hay que trasladarlos a quirófano para una cesaría de emergencia.

Porque está en riesgo la vida de la madre, si él bebe no sale de inmediato en ocasiones fallece él bebe dentro del vientre de la madre y se corre el riesgo que también pueda fallecer. Por ello se realiza todo el papeleo, firma del esposo o familiar de la embarazada para la autorización de la cesaría y la preparación de la paciente, ponerle gorro, venda en los pies, canalización con catéter N°16 para la solución fisiológica y limpiar el área donde se realizara la herida.

Cabe mencionar que la encuesta que se realizó a las enfermeras, fue complicada y también algunos solo me contestaban por contestar, no le tomo importancia como se debe. Llegaba paciente y se iban regresaban pero ya no, nos decía ni preguntaba nada, y con un poco de vergüenza de nuevo le preguntaba.

Me llevo 2 meses terminar la encuesta porque en algún momento quedaba medias llegaban muchos pacientes o se iban a desayunar, tardaban 1 hora y cuando regresaban ya había mucho trabajo y algunas ocasiones no se podía por que la enfermera se veía indispuesta y para no molestar preferí no comentarle nada, hasta el siguiente fin de semana.

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

## **3.6 Limites**

### **3.6.1 Límite de tiempo**

24 de Febrero 2024 a 13 de julio del 2024.

### 3.6.2 Limite 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.



(Imagen 6, Ubicación: Imss bienestar, FUENTE: Google maps)



(Imagen 7, fotografía del hospital Imss bienestar)

(Fuente: Karla Guadalupe Domínguez Sánchez).

### 3.7 Cronograma de actividades

SEMANAS	Febrero				Marzo				Abril				Mayo				Junio				Julio			
	S.1	S.2	S.3	S.4	S.1	S.2	S.3	S.4	S.1	S.2	S.3	S.4	S.1	S.2	S.3	S.4	S.1	S.2	S.3	S.4	S.1	S.2	S.3	S.4
Planteamiento de problema				■	■																			
Preguntas de investigacion				■	■																			
Hipotesis				■	■																			
Objetivos				■																				
Justificacion					■	■																		
Marco teorico						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Metodologia						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Cap 1				■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Cap 2						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Cap 3						■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
Cap 4																	■	■	■	■	■	■	■	
Introduccion																						■		
Agradecimientos																						■		



(Imagen 8, área de quirófano del Imss bienestar, imagen de google.)



(Imagen 9, área de urgencias del Imss bienestar, imagen de google.)



(Imagen 10, área de hospitalización del Imss bienestar, imagen de google.)



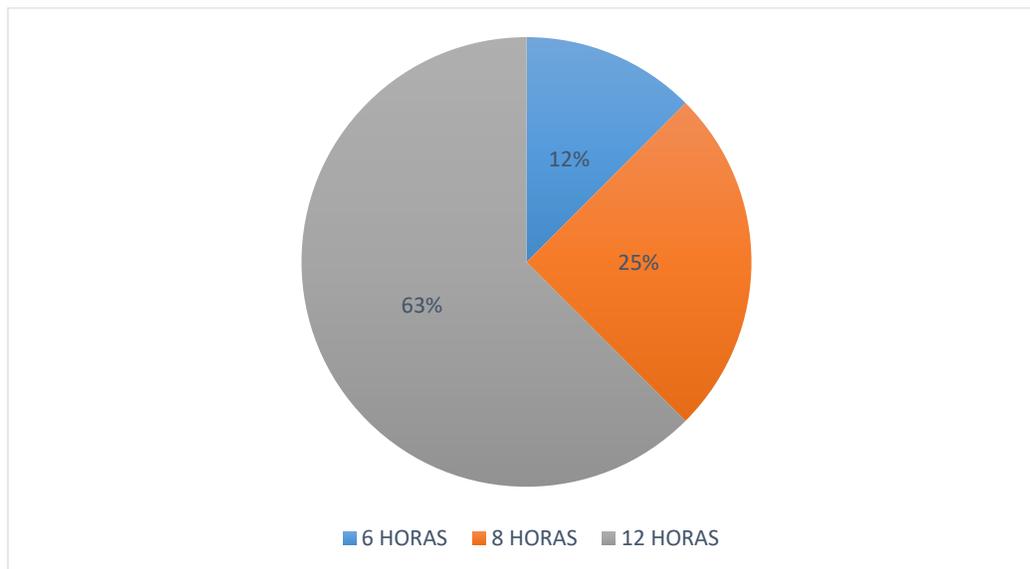
(Imagen 11, área de toco cirugía del Imss bienestar, imagen de google.)

## CAPITULO 4

### ANALISIS DE RESULTADOS

#### 4.1 Técnica de análisis y procedimiento de la información

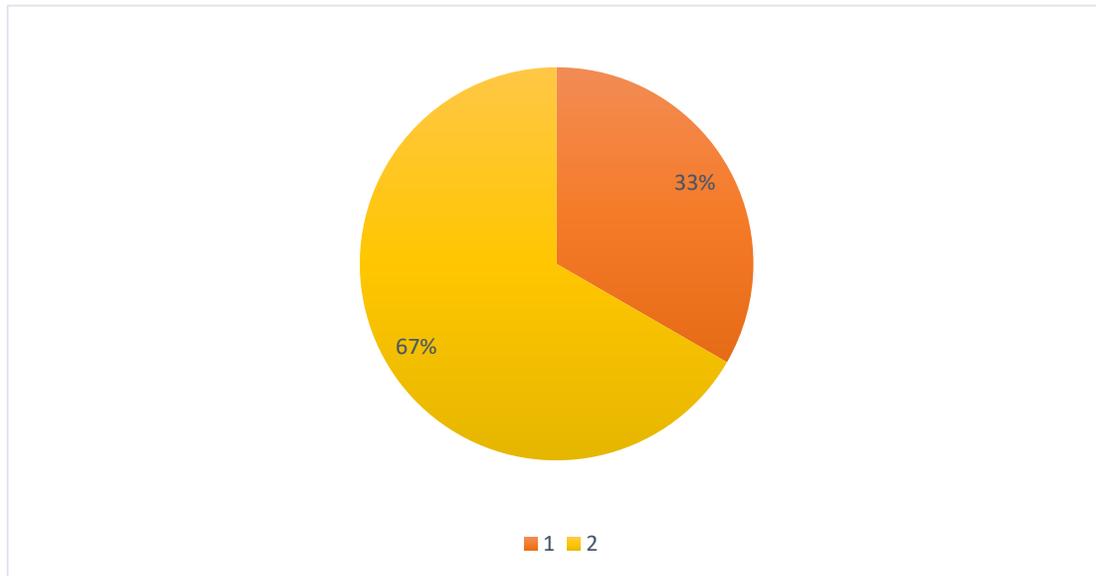
##### 4.1.1 Grafica 1



¿1.Cual es su horario laboral?

El color celeste representa los que tienen 6 horas de su jornada laboral. El color naranja representa los que tienen 8 horas de su jornada laboral. Y el color gris representa los que tienen 12 horas de su jornada laboral.

### 4.1.2 Grafica 2

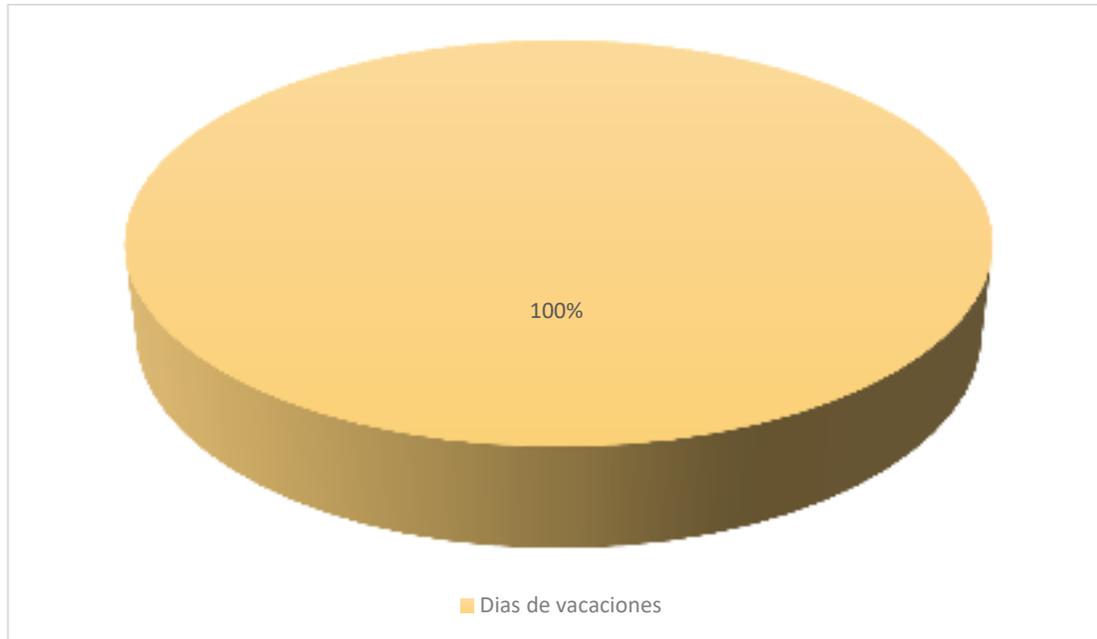


#### 2. ¿Cuántas enfermeras son de la misma área?

El color amarillo representa cuantas enfermeras trabajan en la misma área y se encontró que el 67% son 2 en el turno de fin de semana y trabajan una jornada laboral de 12 horas.

El color naranja representa que solo 1 enfermera trabaja en la misma área y el 33% son de 1 enfermera y por lo general son entre semana de lunes a viernes que trabajan 1 sola enfermera por que trabaja su jornada laboral de 6 u 8 horas.

### 4.1.3 Grafica 3

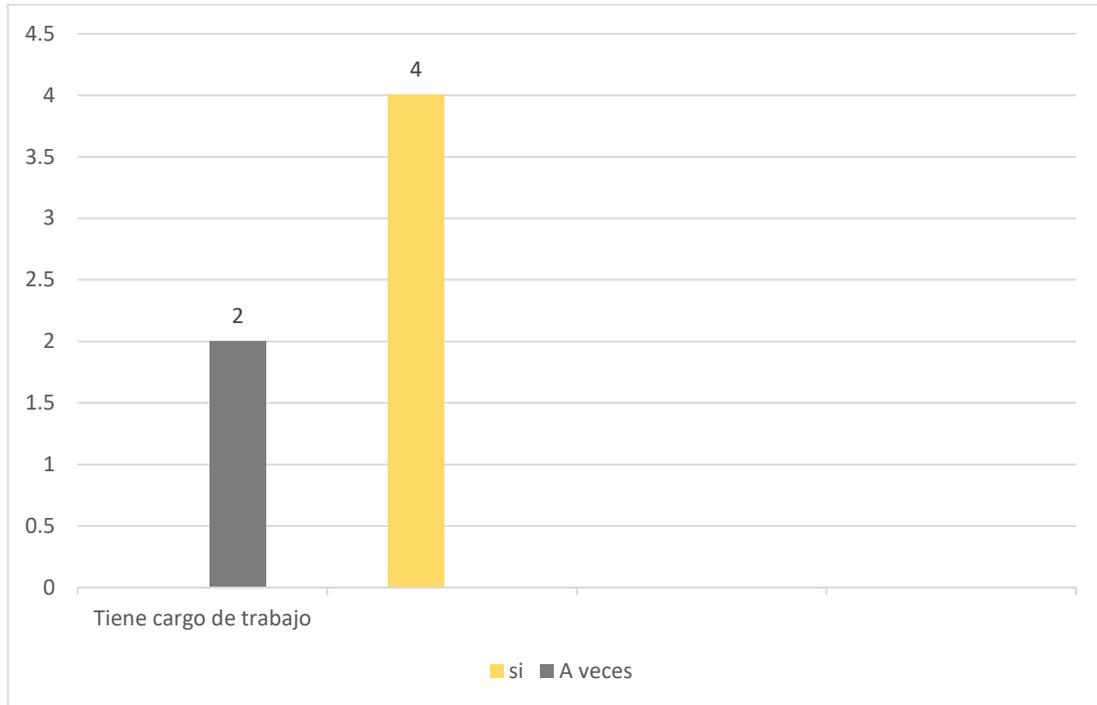


3. ¿Cuántos días de vacaciones les dan?

La grafica de pastel color crema representa los días de vacaciones que tienen las enfermeras en el hospital Imss bienestar de Ocosingo.

El 100% les dan 10 días de vacaciones 2 veces al año.

#### 4.1.4 Grafica 4



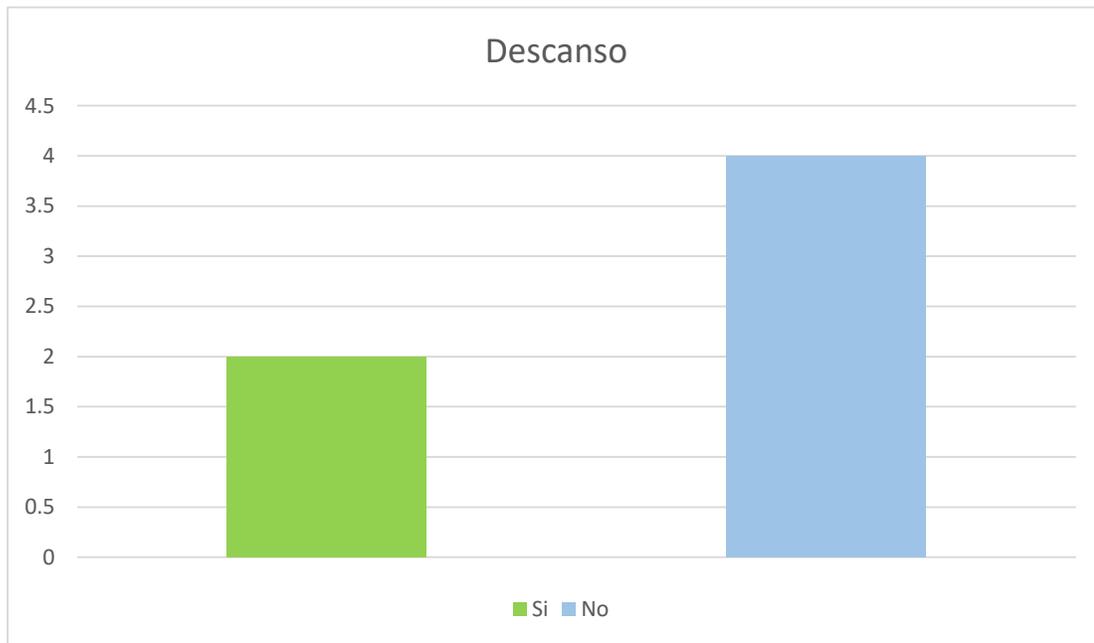
#### 4. ¿Tiene mucha carga de trabajo?

La grafica representa si las enfermeras consideran que tienen mucha carga de trabajo.

El color gris representa las respuestas “a veces”. Y 2 de 6 encuestados dijeron que a veces tienen mucho trabajo.

El color crema representa las respuestas “si”. 4 de 6 encuestados dijeron que si tienen mucha carga de trabajo.

#### 4.1.5 Grafica 5



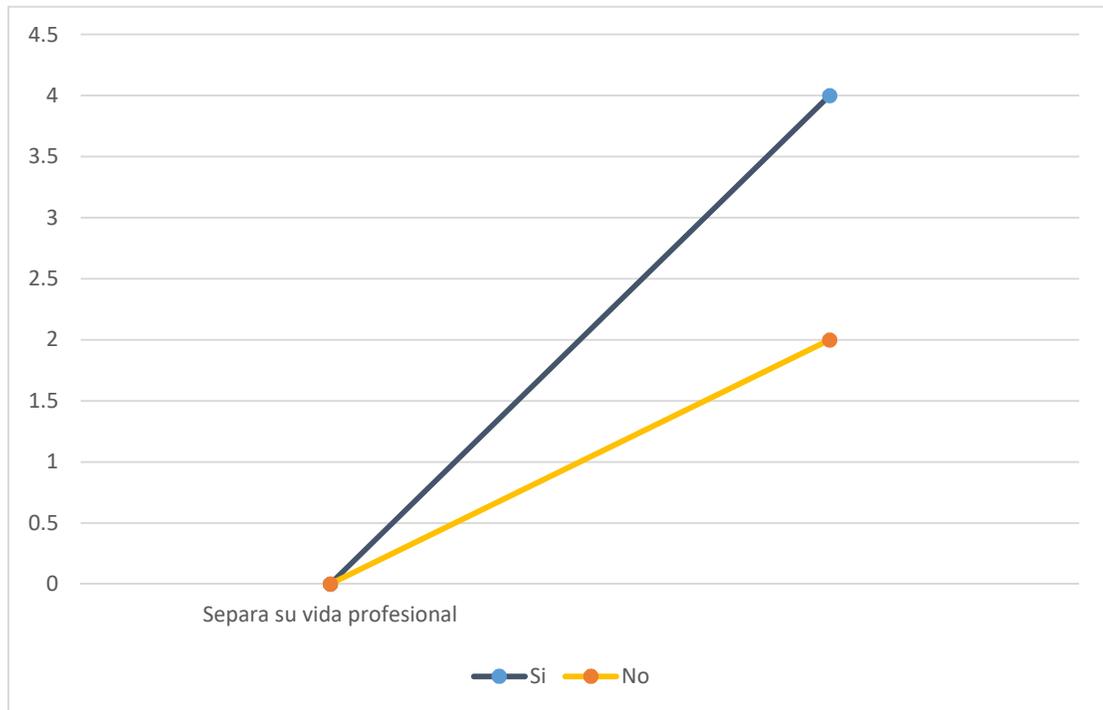
5. ¿Descansa después del trabajo?

La grafica representa si descansa después de su trabajo.

El color verde agua representa los que dijeron que si descansan después del trabajo, 2 de 6 encuestados dijeron que si descansan.

El color celeste representa los que dijeron que no descansan después del trabajo, 4 de 6 encuestados dijeron que no descansan.

#### 4.1.6 Grafica 6



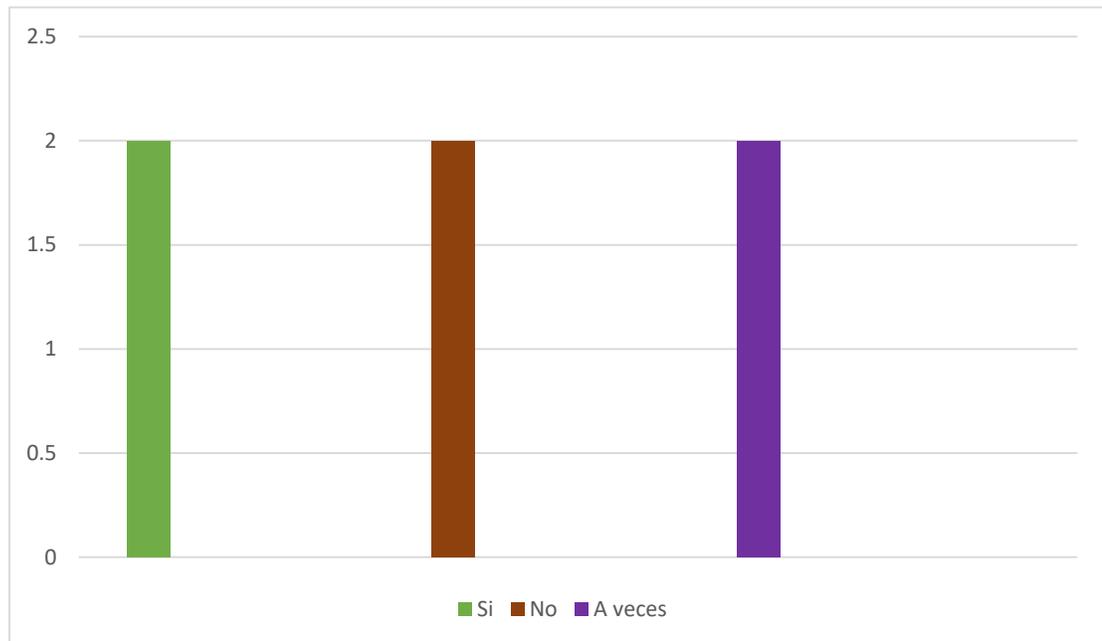
6. ¿Separa su vida profesional de su trabajo?

La grafica representa si los enfermeros separan su vida profesional de su trabajo.

El color amarillo representa los que dijeron que no separan su vida laboral de lo personal, 2 de ellos dijeron que no lo separan.

El color azul representa los que dijeron que si separan su vida laboral de lo personal, 4 dijeron que si lo separan.

#### 4.1.7 Grafica 7



7. ¿Tiene problemas en su hogar?

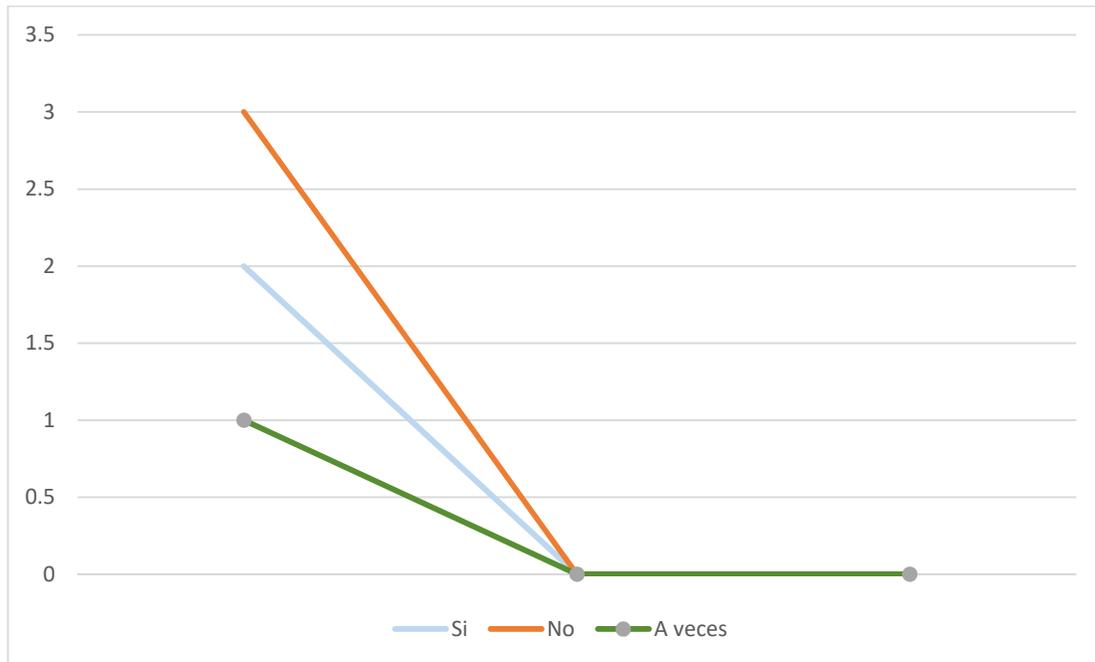
La grafica representa cuantas enfermeras tienen problemas en su hogar.

El color verde representa los que dijeron que si tienen problemas en su hogar, 2 de ellos dijeron que sí.

El color café representa las enfermeras que dijeron “No”, 2 de ellos dijeron que no tienen problemas en su hogar.

El color morado representas las enfermeras que dijeron “a veces”, 2 de ellas dijeron que a veces tienen problemas.

#### 4.1.8 Grafica 8



8. ¿Cuándo descansa hace actividades para des estresarse?

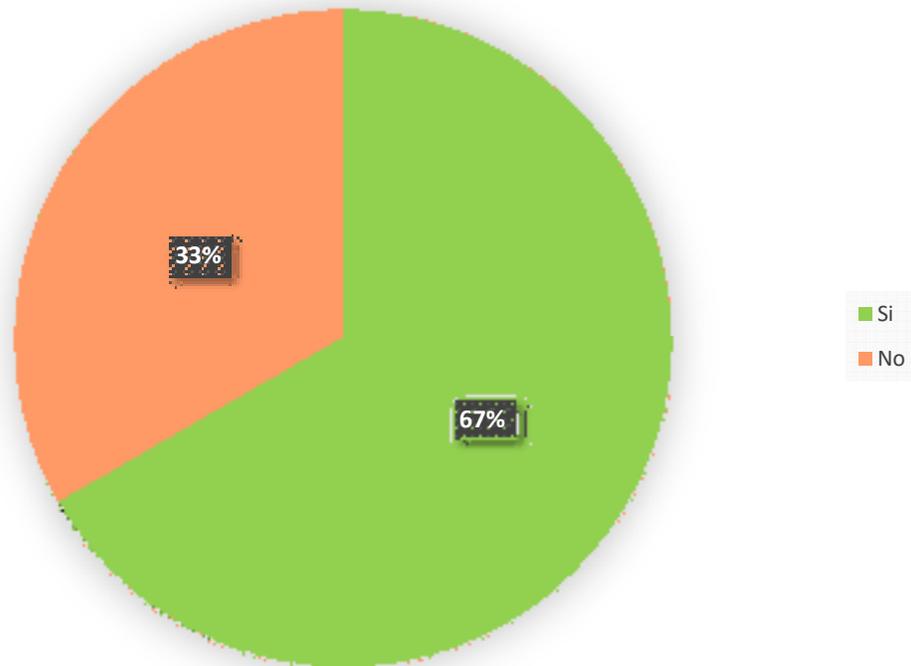
La grafica representa si las enfermeras hacen actividades después de su jornada laboral para des estresarse.

El color verde oscuro representa los que dijeron que “a veces” realizan actividades para des estresarse, solo 1 dijo que a veces.

El color celeste representa los que dijeron que “si” realizan actividades después de su trabajo, 2 dijeron que Sí.

El color naranja representa los que dijeron que “no” realizan actividades después de su trabajo, 3 dijeron que No realizan ningún tipo de actividad.

#### 4.1.9 Grafica 9



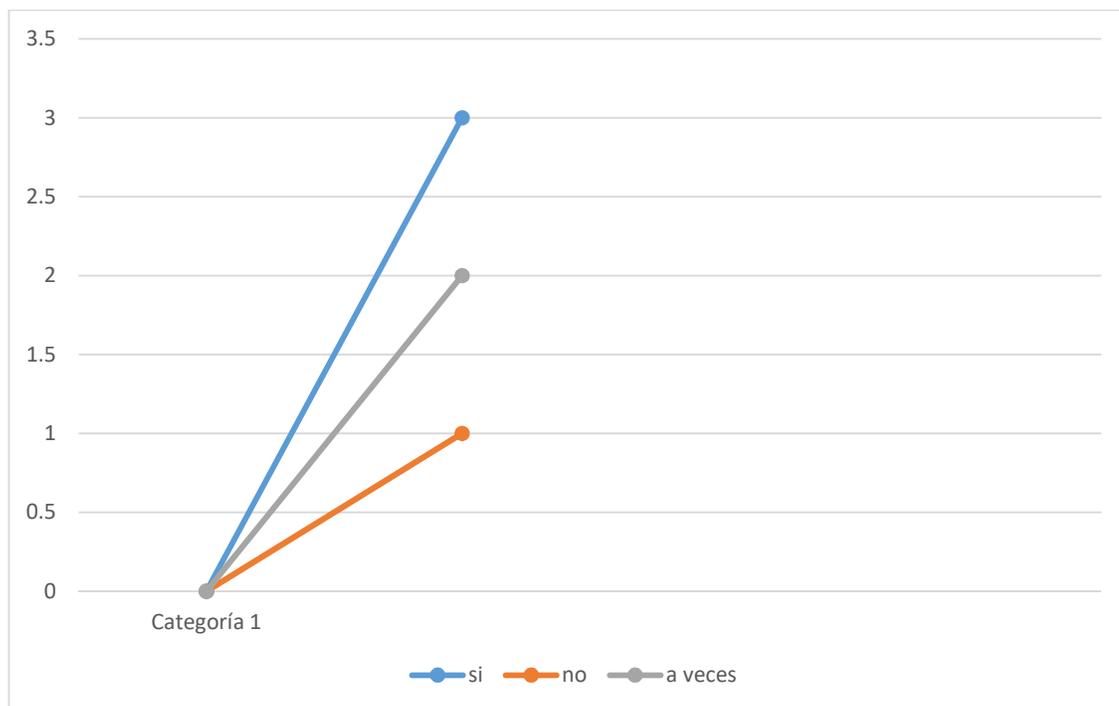
9. ¿Considera que su trabajo es estresante?

La grafica de pastel representa si las enfermeras se estresan en su trabajo.

El color verde agua es el 67% dijeron que si es estresante su trabajo.

El color naranja es el 33% dijeron que no les estresa su trabajo.

#### 4.1.10 Grafica 10



10. ¿convive en armonía con su familia?

La grafica representa cuantas enfermeras viven en armonía en su familia.

El color naranja representa los que dijeron que “no” viven en armonía en su familia, solo 1 dijo que no.

El color gris representa los que dijeron que “a veces” viven en armonía en su familia, 2 dijeron que a veces.

El color celeste representa los que dijeron que “sí” viven en armonía en su familia, 3 dijeron que sí.

## Conclusión

De acuerdo a la investigación obtenida puedo concluir con el estudio realizado a 6 enfermeras y enfermero en un rango de edad de 45 a 58 años del Imss bienestar de Ocosingo, la causa principal del estrés laboral en enfermería es por la carga de trabajo que hay en el hospital, la falta de empatía por los mismo compañeros de trabajo y el no saber separar su trabajo de su vida personal.

Cabe mencionar que las más afectadas son las mujeres porque aparte de su trabajo llegan a realizar las tareas del hogar, como hacer la comida, lavar los trastes, lavar la ropa y no tienen tiempo de descansar y muchos menos realizar actividades para des estresarse, los hombres encuestados no tienen ningún estrés porque llegan de su trabajo, comen, descansan y van a jugar en las tardes algún deporte.

El gobierno no le importa cómo se sienten sus trabajadores, no contratan más personal ni buscan material de insumos, debido a la falta de materiales es difícil atender bien a los pacientes que también se molestan por no ser atendidos, piensan que son los médicos que no quieren atenderlos de manera inmediata y no conocen la realidad de las cosas.

Con esta investigación pude comprender la razón del estrés laboral que existe en enfermería, pero también un poco en desacuerdo por la manera en que tratan de resolver las cosas de manera agresiva, ofensiva, se comprende la situación por la que pasan pero deberían aprender a separar su vida personal con lo laboral, deben ver su trabajo como un lugar para despejar su mente, olvidar un rato los problemas, sé que el trabajo es estresante pero también es una manera de olvidarse de los problemas personales.

Puedo decir que esta investigación ha sido muy grato realizarlo, platicar con las enfermeras en el momento de la encuesta también fue una manera de desahogo para ellas, porque me platico todo de su vida, de su trabajo y su familia, como se siente emocionalmente, pude ver que muchas de ellas se sienten solas y a veces no las comprenden sus parejas. En el caso de los hombres no tienen ningún cargo porque en sus casas la que se encarga de todo son sus esposas.

## 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](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](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](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](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>

## Anexos