



Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Facultad de Enfermería

PE: Licenciatura en Enfermería

*Tesis*

*Experiencias y Aprendizajes de  
Pasantes de Licenciatura en Enfermería de un  
Hospital de Segundo Nivel de Atención*

Presentan:

Alcántara Márquez Yeneraldi

Flores García Elizeth

Para obtener el grado de  
Licenciatura en Enfermería

Director de tesis:

DCE. Vianet Nava Navarro

Diciembre, 2023

Tesis: Experiencias y Aprendizajes de Pasantes de Licenciatura en Enfermería de un Hospital de Segundo Nivel de Atención.

Número de registro: SIEP/LE/006/2023

### **Jurado de Examen de Grado**

---

DCE. Vianet Nava Navarro  
Presidente

---

DCE. Arelia Morales Nieto  
Secretario

---

DCE. Francisco Javier Báez Hernández  
Vocal

---

DCE. Vianet Nava Navarro  
Directora de Tesis

---

MCE. Erika Pérez Noriega  
Directora de la Facultad de Enfermería  
de la Benemérita Universidad Autónoma  
de Puebla

## Tabla de contenido

Contenido	Pág.
Capítulo I	1
1.Introducción	1
1.1 Planteamiento del Problema	1
1.2 Marco Referencial	6
1.3 Estudios Relacionados	12
1.4 Objetivo General	14
Capitulo II	15
2. Metodología	15
2.1 Diseño de Estudio	15
2.2 Población	15
2.3 Muestreo y Muestra	15
2.4 Criterios de Selección	15
2.4.1 Criterios de Inclusión	15
2.4.2 Criterios de Exclusión	16
2.5 Recolección de Datos	16
2.5.1 Cedula de Datos Sociodemográfico	16
2.5.2 Entrevista Semiestructurada	16
2.6 Procedimiento de Recolección de Datos	17
2.7 Plan de Análisis Cualitativo	20
2.8 Criterios de Rigor y Calidad	22
2.9 Consideraciones Éticas	22

## Tabla de Contenido

Contenido	Pág.
Capitulo III	24
3. Resultados	24
Capitulo IV	78
4. Discusión	78
Conclusión	82
Recomendaciones	83
Limitaciones	84
Referencias	85
Apéndices	91
Apéndice A. Consentimiento Informado	95
Apéndice B. Cédula de Datos Generales	97
Apéndice C. Entrevista Semiestructurada	98

## Lista de Figuras

Figuras	Pág.
1. Procedimiento de Recolección de Datos	19
2. Fases de Braun y Clarke (2006)	21
3. Lo que Implica Ser Pasante	37
4. Experiencias de los PLESS	52
5. Aprendizaje de los PLESS	67
6. Relación que Existe Entre Pasantes y Pacientes	70
7. Relación entre Personal de Enfermería y Pasantes	76
8. Experiencias y Aprendizajes de los PLESS	77

## Resumen

Fecha	Diciembre 2023
Universidad	Benemérita Universidad Autónoma de Puebla
Facultad	Facultad de Enfermería
Título de protocolo de investigación	Experiencias y Aprendizajes de los Pasantes de Licenciatura en Enfermería de un Hospital de Segundo Nivel de Atención
Área de estudio	Ciencias de Enfermería
<p><b>Introducción:</b> El Servicio Social, es la etapa final de la formación de los licenciados en enfermería, es de carácter obligatorio y contribuye a la formación profesional; en este proceso la experiencia y el aprendizaje a través de la percepción comprendida permite asimilar, incorporar e interiorizar competencias.</p> <p><b>Objetivo:</b> El propósito fue explorar las experiencias y aprendizajes de los pasantes de la licenciatura en enfermería durante el servicio social realizado en un hospital de segundo nivel de atención.</p> <p><b>Metodología:</b> El diseño del estudio fue de tipo cualitativo con descripción del fenómeno, a través de muestreo teórico, la muestra fue hasta la saturación de los datos, los criterios de inclusión fueron pasantes de la licenciatura en enfermería mayores de 18 años a partir del sexto mes de servicio social con plaza en un hospital de segundo nivel de atención; previo consentimiento informado, se realizaron entrevistas semiestructuradas, en un espacio confortable. Se realizó un análisis temático y la administración de los datos fue con el software MAXQDA v20.</p> <p><b>Resultados:</b> Se realizaron siete entrevistas, los pasantes en servicio social son mujeres entre 22 y 23 años, tres del estado de Puebla, tres de otros municipios y una de Guerrero, se obtuvieron cinco categorías; con sus respectivas subcategorías: 1). Lo que implica ser pasante; 2). Experiencias positivas y negativas; 3). Aprendizajes y competencias, 4). Relación entre pasantes y pacientes y 5) Relación entre personal de enfermería con pasantes.</p> <p><b>Conclusión:</b> Es estudio permitió identificar que el servicio social es una etapa importante para los futuros profesionales de enfermería, debido a que se alcanzan las competencias declaradas en el perfil de egreso del programa de estudios, al afrontar diversos retos la experiencias y aprendizajes son indispensables para fortalecer los conocimientos, seguridad y motivación de los pasantes.</p>	
<b>Palabras claves:</b> Experiencias, Aprendizajes, Servicio Social, Licenciatura en Enfermería	

## Capítulo I

### 1. Introducción

#### *1.1 Planteamiento del Problema*

El Servicio Social, es la etapa final de la formación de los licenciados en enfermería, es el conjunto de actividades prácticas, de carácter obligatorio, que contribuye a la formación integral del pasante de servicio social (PSS), consiste en acercarse al escenario real de los servicios de salud, donde aplica los conocimientos científicos, técnicos y humanísticos para fortalecer sus competencias e incorporarse al ámbito laboral y profesional (Arriaga, 2015). Se considera como la oportunidad de comprender la función social de su perfil académico y retribuir a la sociedad la educación recibida, participa en la solución de problemas de salud y mejora de la calidad de vida de la población donde efectúa el Servicio Social (SS) (Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS], 2022).

En el 2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS), reporta que en la Región de las Américas llegan a graduarse 81.2 estudiantes de enfermería por 100,000 habitantes cada año, cerca de 25,000 PSS realizan su SS en alguna de las instituciones del Sistema Nacional de Salud, de los cuales el 60% representa el total de los recursos humanos de salud y realizan el 85% de las intervenciones presentadas (Ramírez, 2022). Por otro lado, las cifras registradas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2022), estima que en México por cada 1000 habitantes hay 3.5 enfermeras y enfermeros; 620,000 son personal de enfermería que prestan sus servicios en las diferentes instituciones del país, en el Estado de Puebla, se mostró que hay 12,438 enfermeras, de los cuales el 41.88% corresponden al nivel técnico y el 32.04% al nivel de licenciatura (SS, 2018).

De acuerdo al Diario Oficial de la Federación ([DOF], 2013) define al pasante de enfermería como el estudiante perteneciente a una institución educativa, el cual ha acreditado el programa de estudio correspondiente, dicho individuo tendrá de forma obligatoria contar con la adscripción y aceptación expedida por la secretaria de salud para realizar el SS. Es por ello, que a través de las instituciones educativas, se busca que el perfil de egreso de los licenciados en enfermería tengan una formación académica de calidad, buscan formar profesionales competentes e informados, con sentido social, capaces de desarrollar habilidades y cualidades con pensamiento crítico, reflexivos y resolutivos con un alto juicio de responsabilidad y conocimientos, los cuales les permitan tomar decisiones fundamentadas en el cuidado de la salud y sean participe en la promoción de los cambios y transformaciones requeridos por la sociedad, la adquisición de competencias para el cuidado de la salud dependiendo de las necesidades de la comunidad (Camacho y Rodríguez, 2010). Así mismo, Moreno (2021), enfatiza que el futuro profesional de enfermería debe estar preparado para afrontar todos los retos que se presenten, es por ello que durante el SS se fortalecen cuatro áreas de actuación: administrativo, se busca que el PSS, gestione las prácticas de acuerdo a los recursos materiales, científicos, técnicos y humanos, con el fin de enfocarse en mejorar las estructuras hospitalarias, organización y de los prestadores de enfermería que permita a los profesionales de enfermería otorgar los cuidados de correspondientes con el objetivo de lograr un impacto positivo en la calidad y seguridad en la atención; en el área de educación o docente, se requiere garantizar que el PSS, aplique el conocimiento adquirido respecto a los modelos educativos, que les asegure el desarrollo de habilidades esenciales para influir en el cuidado, que apliquen los mejores métodos y tecnologías pedagógicas, que fortalezca el desarrollo de competencias clínicas y competencias transversales en materia práctica colaborativa, relacionadas a la educación de salud continua y en la formación

de aquellos recursos humanos para la asistencia; en el área de investigación, es importante aplicar el método científico (cuantitativa y cualitativa), el cual permite al PSS desarrollar conocimientos científicos, acciones de prevención y promoción para la salud basadas en la evidencia científica, de igual forma constituye las bases científicas para una práctica clínica innovadora y así avanzar en las prácticas del cuidado de enfermería en los próximos años; el área clínica o asistencial es determinante para desarrollar la calidad en el cuidado directo o indirecto, por lo que debe reforzar la comunicación, convivencia, el seguimiento de las intervenciones durante el turno, al aplicar actitudes y valores en cada acción como personal de salud, además de su autonomía profesional en la interacción con la persona, familia o comunidad (Luengo, Paravic y Burgos, 2017; DOF, 2013).

Así pues, el pasante vive diversas experiencias durante el año de servicio social, de acuerdo a Kant: *"La experiencia es el primer producto surgido de nuestro entendimiento al elaborar la materia bruta de las impresiones sensibles o percepción comprendida"* (Amengual, 2007). Para los PSS es difícil enfrentarse a estas múltiples realidades, las cuales permite que se fortalezcan, algunas de las experiencias que se viven como PSS es la confianza en uno mismo, ya que al inicio presentan incertidumbre e inseguridad al realizar diferentes procedimientos, por temor a lastimar a algún paciente, sin embargo, durante la rotación en los servicios, logran tener más confianza en ellos, lo cual les permite desenvolverse mejor (Márquez et al. 2016; Aguilera et al., 2017). Así mismo se considera que el PSS, manifiesta miedo y sufrimiento por la carga de trabajo y roles que se le asigna de un momento a otro, agrupando así inseguridad y poca experiencia; otras de las experiencias vividas es la nostalgia y tristeza al dejar a la familia cuando la pasantía se tiene que realizar en un lugar lejano, ya que debe independizarse y presenta

cambios en el estilo de vida, en algunas ocasiones afectando la salud tanto física como mental (Uribe et al., 2021).

En cuanto a los aprendizajes, se menciona que esta aunado a las experiencias, es así que, el aprendizaje es el proceso en el que se modifica, mejora y se adquiere habilidades, destrezas, conductas, valores y conocimientos, mediante el estudio, enseñanza, experiencia, observación o el razonamiento que se llega a desarrollar con el tiempo (Guirado, Giménez y Mazzitelli, 2022), por otra parte, Piaget hace referencia que el aprendizaje es un proceso mediante el cual el sujeto asimila, incorpora y modifica información nueva dentro del esquema cognitivo, donde el individuo construye sus conocimientos a través de la percepción de experiencia (Raynaudo y Peralta, 2017). Por otro lado, George (2016), menciona que el aprendizaje durante el SS es de mayor impacto, ya que, al encontrarse en las áreas de práctica, permite a los pasantes adquirir mayor experiencia en el cuidado de los pacientes, a desarrollar y aplicar sus conocimientos en un entorno real, promueve la colaboración y participación del PSS en un equipo multidisciplinario. Aguilera et al. (2017), menciona que el egresado transita por situaciones clínicas reales, se enfrenta con muchos obstáculos, por un lado, la aplicación de la teoría aprendida en el aula y por otro lado la realidad en la operacionalización del conocimiento, ya que las circunstancias en las que se presta el servicio aprenden a trabajar de manera efectiva y con el material con el que se cuentan en ese momento. Para Centeno (2021), los PSS llegan a enfrentarse a un sinnúmero de factores personales, culturales, sociales y económicos, así como también el entorno laboral, lo cual, afecta o beneficia la interacción y convivencia con el personal de enfermería, circunstancias que facilitan o limitan el aprendizaje, como comentarios negativos debido a la falta de práctica.

Acerca de la literatura revisada se encontró que el segundo nivel de atención fortalece a los PESS adquirir conocimiento y habilidades en el cuidado integral de los pacientes, debido a la

complejidad de las actividades que realizan en los diferentes servicios y el estar en situaciones reales permite a los pasantes adquirir mayor desenvolvimiento y responsabilidad en la toma de decisiones respecto a la necesidad humana y de esta forma prepararse de la mejor manera para el ámbito laboral (Urbano, 2017), por otra parte Márquez et al. (2022) y Roque et al. (2018), menciona que el licenciado en enfermería tiene su actuación en diferentes áreas, lo que ayuda a ofrecer una praxis profesional reflexiva y con sentido crítico, para realizar intervenciones de enfermería interdependientes, desarrollar competencias para la resolución de problemas con efecto heurístico, el cual se refleja al brindar cuidados profesionales.

Así mismo, el explorar las experiencias y los aprendizajes de los PESS, contribuirá la innovación académica, en la propuesta de mejoras en el programa educativo de para la formación de licenciados en enfermería, en la contribución del perfil de egreso, con una visión epistemológica hacia una práctica auténtica con pertinencia social (Márquez et al., 2022), con énfasis en el trabajo colaborativo, en la reciprocidad de aprendizajes y la formación intrahospitalaria con la interacción de la enfermera operativa, equipo multidisciplinario, pasante y paciente (Elizalde et al., 2022).

De acuerdo con la revisión de la literatura se identifica que el SS es de gran beneficio para el pasante lo que permite la continuidad del proceso educativo por lo anterior, surge la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo son las experiencias y aprendizajes de los pasantes en servicio social de licenciatura en enfermería que se encuentran en un Hospital público de segundo nivel de atención?

## ***1.2 Marco Referencial***

La formalización del SS para enfermería se realizó a través de diferentes momentos históricos, en 1944 el Instituto Politécnico Nacional (IPN) y la Ley de Profesiones en 1946 instauró obligatoria y formalmente el SS, para las instituciones como la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) se incorporó en 1954 a partir de las brigadas multidisciplinarias (Urbano V., 2017; Herver G., 2019).

Para 1966 las enfermeras se dieron a la tarea de realizar el SS en centros de salud “A” ubicados en zonas de más de 3,000 habitantes y centros de salud con hospital “B” ubicados en poblaciones de más de 5,000; para esto las enfermeras del Centro de Salud “A” visitaban a las familias, mientras que los “B” como jefe de enfermeras, las PSS mejor calificadas se le daba la tarea como personal asistencial o administrativa, así mismo realizaban entrevistas a los pacientes y visitas domiciliarias, asistían al médico durante procedimientos quirúrgicos y en la atención de partos, al igual que registraban e informaban sobre las acciones que debería y realiza el personal de enfermería dirigiendo al personal auxiliar de la jurisdicción sanitaria (OPS, 2015).

Tras varias décadas el SS fue dirigido a población y sectores vulnerables, para 1978 se creó la Comisión Coordinadora del Servicio Social de Estudiantes de las Instituciones de Educación Superior (COSSIES), regulando mecanismos de coordinación interinstitucional relacionada con cada una de las acciones realizadas por el gobierno en materia al SS, por esta circunstancia el COSSIES desarrolla el Plan General de Servicio Social como una forma de coordinar la planeación y la programación presupuestal de las acciones a nivel nacional del SS (Robles et al, s/f).

Es importante señalar que el documento que regula el SS de acuerdo al Diario Oficial de la Federación [DOF] de 1981, es el Reglamento sobre la prestación del SS para PSS de las

instituciones de Educación Superior de la República Mexicana, el cual menciona en el segundo Artículo que *“los estudiantes de las instituciones de educación superior prestarán el servicio social con carácter temporal y obligatorio”*, refiere que no podrá cubrir necesidades de tipo laboral, ya que es considerado de naturaleza social y de servicio, aclarando que el SS no podrá ser cursado en menos de cuatrocientas ochenta horas, así mismo en 1945 con su última reforma en 2018 fue publicada en el DOF Ley Reglamentaria Del Artículo 5o. Constitucional, Relativo al Ejercicio de las Profesiones en la Ciudad de México, señala en el Artículo 55 que los PESS tienen que prestar el SS no menor a seis meses ni mayor de dos años, de igual forma, en 1984 el Comité de Enseñanza de Pregrado y Servicio Social propuso el Reglamento de servicio social para las disciplinas de salud en el marco de la Ley General de Salud publicada en el DOF en el mismo año en curso, con el propósito de regular las actividades de los PSS, además de reconocer que las acciones realizadas permiten solventar prioridades nacionales y atender zonas desprotegidas y rurales en condiciones desfavorables (Guzmán L. y Valdés B., 2020; Morales et al, s/f).

El Reglamento sobre la prestación del SS para PSS de las instituciones de Educación Superior de la República Mexicana, en el Segundo Artículo establece, que *“los estudiantes de las instituciones de educación superior prestarán el servicio social con carácter temporal y obligatorio, como requisito previo para obtener el título o grado académico que corresponda”*, asimismo, el Tercer Artículo, en las Fracciones I, II y III, refiere que el servicio social de estudiantes tendrá por objeto: *“Desarrollar en el prestador una conciencia de solidaridad y compromiso con la sociedad a la que pertenece. Convertir esta prestación en un verdadero acto de reciprocidad para con la misma, a través de los planes y programas del sector público. Y*

*Contribuir a la formación académica y capacitación profesional del prestador del servicio social.*

Por otro lado, en el Reglamento del SS de Enfermería, señala que el SS es una etapa obligatoria en el cual aplica los conocimientos, habilidades y destrezas que ha adquirido en la institución educativa, estableciendo comunicación e interacción de forma directa con la comunidad, con los cuales prestara su servicio de firma gratuita, o con beca de acuerdo a la asignación que le contribuyeron, dicho SS es realizado en un primer o segundo nivel de atención, durante un año, en el cual realizaran diferentes actividades.

### **1.2.1. Objetivo del Servicio Social.**

La finalidad del SS es que PSS tengan la oportunidad de reforzar su preparación académica y práctica, desarrollar el sentido de solidaridad e humildad social, así como brindar un cuidado integral al paciente desde la realización de una valoración, diagnóstico aplicación de intervenciones y su evaluación de salud, con la elaboración de un programa de trabajo y educación para salud, así mismo aprender y participar en las diferentes actividades y procedimiento que se llegan a realizar durante el servicio, ya sea como administrativa, docentes, en investigación y operativos (SS, 2021).

### **1.2.2. Características del Servicio Social.**

Las características con las que cuenta el servicio social son cinco: 1). por su carácter social, el cual consta de los mecanismos que vincula a la universidad con sectores para ayudar en la resolución de conflictos derivados de la marginación; 2). Por su carácter académico, consiste en que el estudiante complementa su formación profesión mediante la aplicación de los conocimientos adquiridos en el aula durante su educación; 3). Por su naturaleza, constituye una modalidad del conocimiento, la ciencia y la cultura, propiciando la vinculación del estudiante

con la sociedad; 4). Por su carácter institucional, proceso en el cual las instituciones educativas de nivel superior pueden actualizar sus planes y programas de estudio para poder identificar el mercado de trabajo y las prioridades de desarrollo del país; 5). Por su carácter de vinculación, se refiere a la confirmación del servicio social interna y externamente del país con mayor pertinencia y poder así lograr un reconocimiento más amplio y oportuno (SS, 2021).

### **1.2.3 Derechos.**

El PSS tiene derecho a ser tratado de forma respetuosa y atenta por parte de sus superiores iguales o subalternos; así mismo puede tener de dos periodos vacacionales que constan de 10 días hábiles no consecutivos durante el servicio social; puede tener incapacidad y disfrutar de los días de licencia por gravidez de acuerdo a lo dictado por la institución, donde se encuentre haciendo la pasantía; puede recibir dentro de la institución asistencia médica, quirúrgica, hospitalaria y medicamentos; de acuerdo a al tipo de plaza poder recibir una beca económica (SS, 2021).

### **1.2.4. Obligaciones**

La persona prestadora de Servicio Social deberá cumplir con el cronograma de actividades; se debe de conservar copia de los documentos remitidos por la Subdirección de Enseñanza e investigación como informes cuatrimestrales, recibos de becas, carátula de protocolo validado y carta de término de servicio social; el PSS deberá asistir a capacitación y presentar dicha constancia de participación; se debe de respetar y cumplirlas disposiciones internas de la subsede, siempre y cuando tenga conocimiento la subdirección de enseñanza; se responderá por documentos o valores que se les confíen para la realización de sus actividades (SS, 2021).

### **1.2.5. Faltas**

Serán consideradas como faltas, cuando se realice dentro del horario de servicio otras actividades ajenas a las que se le asignaron; ausentarse de sus actividades dentro del horario establecido sin el permiso correspondiente; ausentarse injustificadamente tres días hábiles o en su caso 10 días no hábiles durante el servicio; dejar el servicio para iniciar el disfrute de vacaciones, licencia por gravedad o curso que hubiesen solicitado sin autorización correspondiente por escrito; asistir a sus actividades bajo efectos de alcohol, estupefacientes o psicotrópicos; realizar actos inmorales en la institución; causar daño intencionalmente al equipo, material, muebles, u objetos que permanezcan a la institución; cobrar para beneficio personal por cualquier tipo de servicio dentro del horario y en el establecimiento donde se realiza el servicio (SS, 2021).

### **1.2.6. Sanciones**

Las sanciones se aplicarán de tres formas: amonestación verbal, cuando los alumnos incurran por primera vez en algunas de las faltas; extrañamiento, se amonesta por escrito cuando ocurra en alguna falta por segunda vez, la cual será aplicada por los directores o responsables de las instituciones de salud donde el PESS esté presentando su servicio social, en esta ocasión puede haber una suspensión temporal, añadiendo dicho extrañamiento a su expediente personal; y por último la cancelación del Servicio Social, consiste cuando la persona tiende a incurrir en alguna falta por tercera vez, o cuando abandonen el servicio sin hacer entrega de valores o bienes cuya administración o guardia sea responsable (SS, 2021).

### **1.2.7. Experiencia y Aprendizaje en la Enfermería**

La enfermería es la ciencia del cuidado, que ha surgido con la humanidad, el cual se ha fortalecido con un enfoque centrado en los cuidados de la salud, tras su evolución ha permitido

identificar las experiencias de los profesionales de enfermería y el entorno donde se desarrollan la enfermedad, la muerte y el dolor. Las responsables de las acciones de cuidado principalmente son mujeres, a través de sus conocimientos intuitivos, por ensayo y error seguían procedimientos relacionados a situaciones similares, utilizaban plantas o realizaban rituales para curar a los enfermos, de esta forma adquirirían conocimientos por medio de la observación y la experiencia.

Durante el siglo XIX, la enfermería se calificó como una práctica empírica, la falta de la formación científica se señaló como un obstáculo para su correcto ejercicio en cualquiera de sus vertientes, ha quedado de lado el papel de las mujeres como cuidadoras de niños o enfermos en los hogares.

El ser humano es dinámico, flexible y está en constante transición, esta variabilidad condiciona que el cuidado también lo sea, es por ello que se ha buscado fortalecer el conocimiento en enfermería, ya que durante los primeros años aun teniendo educación universitaria autónoma se basó en el conocimiento del médico. Ante esta situación se comenzaron a estudiar diferentes temas con respecto al alcance de la enfermería, fue entonces que Florence Nightingale a través de sus aportaciones, quien se enfocaba no solo en el cuidado de la enfermedad, sino también de su entorno, fue de gran aporte dando inicio a la investigación, la cual fue esencial para el desarrollo del conocimiento y la creación de diferentes teorías se da la profesionalización de enfermería, cuando Nightingale planteó normas básicas de sanidad, así como se dio un cambio de paradigma, paso de ser una práctica empírica a ser una profesión científica, indispensable para preservar la salud de la persona.

Es por ello que a partir del siglo XX comenzaron a elaborar e implementar un sin fin de teorías de enfermería, algunas de sus autoras son: Ida Jean Orlando, Virginia Henderson, Myra Levine, Martha Rogers, Dorothea Orem, Sister Callista Roy, entre otras, cada una de ellas

propuso una visión diferente, pero sin duda con el enfoque de mejorar y aportar los mejores cuidados de enfermería, abordando no solo el ser humano como persona, sino abarcando otros aspectos como su entorno, salud y comunidad.

Sin duda, el hecho de poder desarrollar teorías a partir de los modelos conceptuales y llevarlas a la práctica, han sido de gran beneficio para la profesión, ya que son base para el desarrollo del conocimiento, mejoran la toma de decisiones, planificación del cuidado y evaluación de los resultados. El conocer todo esto y llevar en práctica cada una de las teorías, ha permitido que se distinga un enfermero experto, con seguridad en sus procedimientos, con autoestima profesional que ejerce correctamente su profesión de aquel que solo ejerce órdenes y que es un profesional sin identidad.

Como se observa la enfermería ha evolucionado desde brindar prácticas informales hasta convertirse en una profesión formalizada y reconocida a nivel mundial, los cuales han llegado a ser personal fundamental para solventar necesidades y mejorar el bienestar de las personas incluso de la sociedad. (Gallardo, 2011; Sacristán, 2022; Moreno et al., 2017; Mohamed et al., 2021; Matesanz, 2009).

### ***1.3 Estudios Relacionados***

Márquez et al. (2016), realizaron un estudio de tipo cualitativo, descriptivo, interpretativo y fenomenológico, con el objetivo de comprender las vivencias de los PESS, en la resolución de problemas clínicos a través de su descripción e interpretación, participaron 8 pasantes, en un Hospital de 2º nivel de atención del Estado de Sinaloa. Describen una categoría de cuatro los obtenidos: Resolver problemas, un arte profesional, con cuatro subcategorías. Se concluyó que, al inicio del SS, los PSS muestran poco conocimiento para enfrentarse a su entorno, sin embargo,

empiezan a emerger el sentido crítico para la resolución de situaciones relacionadas al cuidado integral del paciente.

Márquez et al. (2022), realizaron un estudio cualitativo, descriptivo e interpretativo y fenomenológico, con el objetivo de comprender las experiencias vividas de los PESS, en el proceso de resolución de problemas, participaron ocho PLESS de un hospital de segundo nivel de atención de Sinaloa. Se describe: 1) Discrepancia entre currículum formal y currículum vivido; 2) La rutina como limitante de la reflexión en la acción, 3) A pesar de las circunstancias los pasantes toman decisión para resolver problemas. Los PESS durante su SS vivieron la realidad en el ámbito hospitalario, utilizando el currículum formal que se adquirió en la escuela y lo que se vive de forma rutinaria, ya que al inicio del SS se observó la deficiencia de practica reflexiva en el cuidado profesional de enfermería.

Rivas et al. (2023), realizaron un estudio cualitativo, exploratorio de tipo fenomenológico, con el objetivo de indagar y obtener información sobre las experiencias vividas por los pasantes de enfermería durante su servicio social en el primer nivel de atención frente a la pandemia por COVID-19. La muestra se realizó de forma intencionada y estuvo conformada por nueve egresados de la Universidad Autónoma Metropolitana Unidad Xochimilco. Donde se encontraron como resultados cuatro categorías y seis subcategorías; los cuales narrar, el entorno clínico en el desarrollo de habilidades y destrezas, el trato y reconocimiento del personal de enfermería, el miedo a lo desconocido y sus relaciones intrapersonales.

Bernal y Godínez (2020), realizaron un estudio cualitativo con aproximación fenomenológica, con el objetivo de explorar la vivencia de los pasantes de servicio Social foráneo en el cuidado obstétrico, participaron 8 pasantes de licenciatura en enfermería y obstetricia de municipios de Hidalgo y Tlaxcala en la comunidad y hospital de segundo nivel. Se

obtuvieron como categoría: Cuidado Integral de Enfermería en la Atención Obstétrica, subcategorías: a) Cuidado integral: marcando la diferencia; b) Confianza por el cuidado otorgado y c) Un antes y un después. En conclusión, durante el SS se refuerzan las habilidades y las experiencias permiten el desarrollo de una mejor toma de decisiones ante situaciones complejas.

Uribe et al. (2021). Realizaron una investigación cualitativa, con el objetivo de comprender la experiencia vivida desde el punto de vista de las personas. La muestra estuvo conformada por siete pasantes de la carrera de Enfermería, que realizaron su servicio social foráneo en una comunidad, fueron contactados por técnica de bola de nieve. Se encontró que las experiencias más importantes fueron la separación de la familia y el vivir en un entorno desconocido. En conclusión, las experiencias vividas por los pasantes les brindó nuevas habilidades y pudieron reforzar sus conocimientos.

Centeno (2021), realizó una narración expresando las experiencias que vivió en su año de servicio social, con el objetivo de describir los principales retos que vive el pasante de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. Se llegó a la conclusión que durante el servicio social el pasante vive retos ya sean personales, culturales, sociales, de economía y los relacionados con el área de salud y para que el pasante puede relacionar la teoría con la práctica, el pasante debe ser capaz de aprender, pensar, razonar y decidir por sí mismo para brindar una mejor atención a los pacientes.

#### ***1.4 Objetivo General***

Explorar las experiencias y aprendizajes de los pasantes de licenciatura en enfermería durante el servicio social realizado en un hospital público de un segundo nivel de atención.

## Capítulo II

### 2. Metodología

En el presente capítulo se describe el abordaje del fenómeno de estudio, se presenta el diseño, muestreo, criterios de inclusión, procedimiento de recolección de datos, plan de análisis de datos cualitativos y ética del estudio.

#### *2.1 Diseño del Estudio*

El diseño del estudio fue cualitativo con la descripción del fenómeno a través de la aplicación de entrevistas semiestructuradas y análisis temático (Braun y Clarke, 2006), su integración estuvo orientado con referencia a los criterios de consolidación de los informes de investigación cualitativa mediante la herramienta COREQ.

#### *2.2 Población*

La población considerada son los pasantes de servicio social de un Hospital público de Segundo nivel del municipio de Puebla.

#### *2.3 Muestreo y Muestra*

El muestreo fue de tipo teórico y la muestra se obtuvo hasta la saturación de los datos.

#### *2.4 Criterios de Selección*

##### **2.4.1. Criterios de Inclusión.**

Se consideraron pasantes de servicio social de la Licenciatura de Enfermería, mayores de 18 años que se encuentran a partir del sexto mes de pasantía en un Hospital de Segundo Nivel de

Atención, debido al tiempo de permanencia, la rotación en los servicios y la complejidad de las actividades que realizan al enfrentarse a diversas situaciones permitió explorar el fenómeno de estudio.

#### **2.4.2. Criterios de Exclusión.**

Pasantes de servicio social de enfermería del nivel técnico que se encuentren en el Hospital de Segundo Nivel de Atención.

### ***2.5 Recolección de Datos***

#### **2.5.1 Cédula de Datos Sociodemográficos.**

Se utilizó una Cédula de datos personales, la cual indagó información sobre datos de los participantes (edad, sexo, estado civil, lugar de procedencia) y la guía de una entrevista semiestructurada, la cual, contiene preguntas referentes al tema para facilitar la recolección de información y el abordaje del estudio, las categorías y preguntas fueron diseñadas a partir de la revisión de la literatura con la finalidad de obtener la información correspondiente al estudio (Apéndice B).

#### **2.5.2 Entrevista Semiestructurada.**

En relación con el tema del estudio se elaboró una guía de entrevista semiestructurada con diferentes categorías diseñada por las investigadoras (Alcántara & Flores, 2023), las cuales contienen preguntas referentes al tema para facilitar la recolección de información y el abordaje del estudio, las categorías y preguntas fueron diseñadas a partir de la revisión de la literatura con la finalidad de obtener la información correspondiente al estudio, integrada por: introducción con

2 preguntas; experiencias, 12 preguntas; aprendizajes 8 preguntas y por último el cierre contempla 4 preguntas, haciendo énfasis que todas fueron preguntas detonadoras (Apéndice C).

### ***2.6 Procedimiento de Recolección de Datos.***

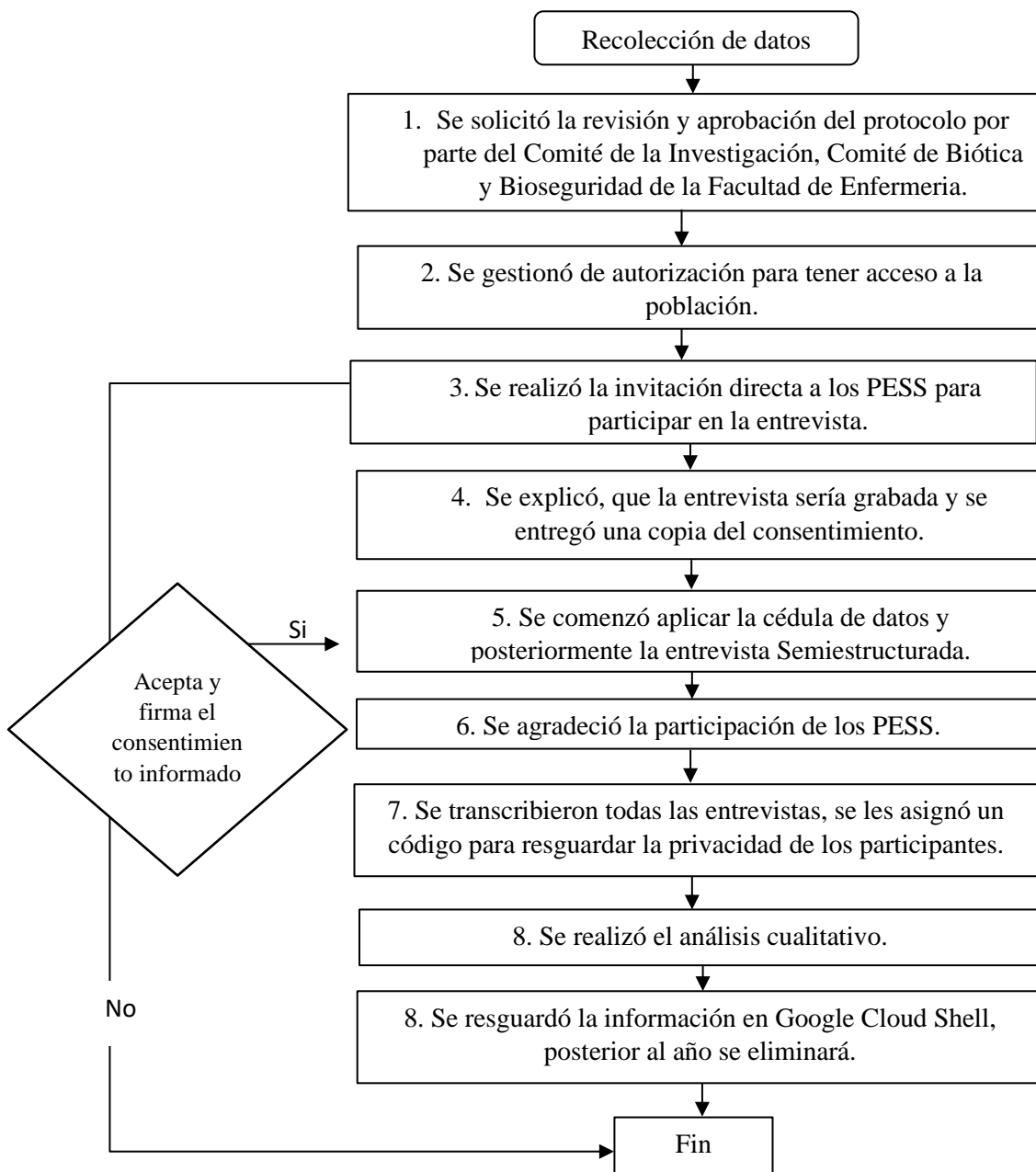
Posterior al registro del protocolo de investigación ante la Secretaría de Investigación y Estudios de Posgrado (SIEP), se sometió a revisión por el Comité de Investigación y el Comité de Bioética y Bioseguridad de la Facultad de Enfermería de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (FE-BUAP), posterior a la aprobación, se realizó la gestión en el Hospital público de Segundo nivel de atención para la recolección de datos cualitativos.

Se realizó la invitación directa a los PESS para participar en las entrevistas cualitativas, donde se informó sobre el objetivo del estudio y la contribución al tema de investigación, se entregó el consentimiento informado para que el participante lo leyera y si estaba de acuerdo en participar, se le solicitaría la firma y se le entregaría una copia; se aplicó la cédula de datos (Apéndice B), y se realizó la entrevista semiestructurada (Apéndice C), para el desarrollo de la entrevista, se consideró dos escenarios a elección del participante, el cual, le brindaría seguridad, tranquilidad, privacidad y confianza, el primer escenario fue el aula de enseñanza del Hospital, el cual, es un lugar que permitió privacidad y el segundo escenario fue un espacio que el participante estableció, puede tratarse de su domicilio u otro lugar en el que se sintiera cómodo. El horario se estableció de acuerdo con los tiempos disponibles del participante, por lo anterior, se le mencionó que el tiempo que se requiere de su participación, sería de aproximadamente de 90 minutos, aclarando que este correspondería de acuerdo con la extensión de la entrevista, asimismo, se le notificó que la entrevista sería grabada en formato de audio, en caso de no

autorizar la grabación se registrarían notas de campo. Al finalizar la entrevista, se agradeció a los participantes por su colaboración.

Las entrevistas se transcribieron en su totalidad con el procesador Microsoft Word, versión 10, identificándolo solo con las iniciales de “PLESS” seguido por un número consecutivo de acuerdo con el orden de las entrevistas y al final su edad (PLESS1, 23 años). La información se resguardó en Google Cloud Shell mediante un cifrado RSA, con la finalidad de brindar confidencialidad e individualidad de los datos recabados, los cuales tendrán un año de resguardo, al haber concluido el tiempo se procederá a eliminar dicha información.

Es importante mencionar que las investigadoras cursaron el taller sobre primeros auxilios psicológicos, con la finalidad de que en alguna situación requieran la atención, asimismo, se tuvo el apoyo de la psicóloga de la institución.

**Figura 1***Procedimiento de Recolección de Datos*

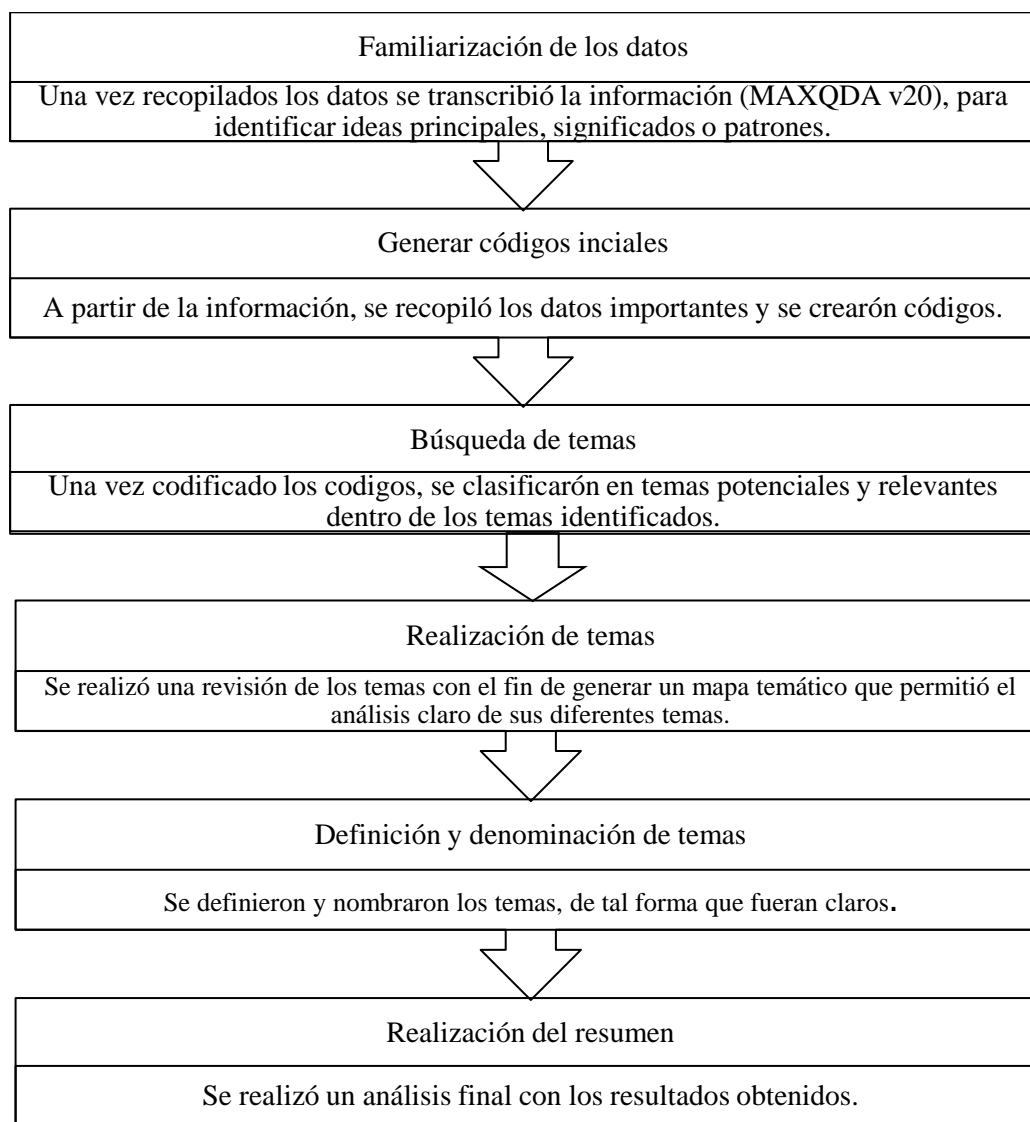
*Nota:* Describe el procedimiento que se utilizó para la recolección de datos.

## ***2.7 Plan de Análisis Cualitativo***

Para dar respuesta a los objetivos del estudio se realizó el análisis temático propuesto por Braun y Clarke (2006), quienes lo definen como un método que permite identificar, analizar e informar patrones, es decir, temas dentro de los datos recabados para organizar y describir su conjunto de datos a detalle y con claridad, se consideraron las seis fases del análisis en las cuales se aplicó en todo el proceso la flexibilidad ya que es un proceso recursivo que podría moverse hacia adelante o hacia atrás según sea necesario durante cada etapa.

La primera fase consiste en la familiarización de los datos, es decir, una vez recopilados los datos se transcribió las entrevistas, así como leer de manera repetida los datos obtenidos para identificar ideas iniciales, significados o posibles patrones; en la segunda fase se generaron los códigos iniciales a partir de los datos que permiten codificar los temas que nos hayan resultado interesantes, por lo que se sistematizaron como un conjunto de datos, organizándose como códigos individuales que pueden encajar con otros. En la tercera fase, una vez codificados diferentes códigos, se clasificaron en temas potenciales y relevantes dentro de los temas identificados, se consideraron los diferentes códigos para clasificar temas generales, para establecer subtemas, se identificaron las relaciones o no de los temas, y se obtuvieron los extractos de datos codificados.

En la fase cuatro, se realizó una revisión de los temas con el fin de generar un mapa temático que permitió el análisis de sus diferentes temas. En la fase cinco se definieron y nombraron los temas, por lo que se refinaron los temas del mapa temático que resultaron para que estos sean claros, para el análisis final se colocó un título conciso y contundente a cada tema. Para concluir, la fase seis, se realizó la elaboración del informe, con los resultados obtenidos. Para la administración de los datos cualitativos se utilizó el programa MAXQDA v20.

**Figura 2***Fases de Braun y Clarke (2006)*

*Nota:* Representa las fases que describe Braun y Clarke (2006) en el análisis temático cualitativo.

## ***2.8 Criterios de Rigor y Calidad***

Se consideraron los criterios de rigor y calidad, como credibilidad que consiste en que la información referida por los participantes de investigación es veraz, lo que da certeza en la interpretación de los datos, permitió evaluar los hallazgos y conclusiones de los discursos; por otro lado el criterio de transferibilidad hizo referencia a la posibilidad de extensión y riqueza de los resultados del estudio, para la ayuda de otra investigación; la confirmabilidad, consistió en la habilidad que tiene otro investigador de seguir la ruta de investigador original, es decir examinar los datos y llegar a conclusiones iguales o similares, establecer el registro y documentación del tema de investigación y por último el criterio de consistencia, corresponde que el investigador establece mismos métodos o estrategias de recolección de datos que otro y obtiene resultados similares (Hernández y Mendoza, 2018; Noreña et al., 2012).

## ***2.9 Consideraciones Éticas***

Este proyecto de investigación se apegó a lo estipulado en el Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación para la Salud (Diario Oficial de la Federación 1987), en su última reforma (2014). Este trabajo de investigación se orientó de acuerdo a lo que establece el Título Segundo: de los aspectos éticos de la investigación en seres humanos, Capítulo I: Disposiciones Comunes. Se consideraron los artículos siguientes: En el artículo 13, se establece que en toda investigación prevalecerá el respeto a la dignidad, protección de los derechos, bienestar, creencias, comentarios, vivencias, opiniones y protegiendo su identidad de los participantes.

Siguiendo lo estipulado en el Artículo 20, el cual, señala que el consentimiento informado se entiende como un acuerdo por escrito, en el cual se autoriza la participación con el conocimiento a detalle de los procedimientos, beneficios y riesgos de la investigación, sin coerción alguna. Así pues, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14, Fracción V, se entregará al participante el consentimiento informado por escrito, el cual, deberá ser firmado de aceptación a participar.

Así mismo, es necesario aclarar lo señalado en el Artículo 21, en la Fracción I, el cual señala que se tiene que dar a conocer el consentimiento informado de manera clara y precisa, así como el objetivo, procedimientos, riesgos y beneficios que pudiera obtener, marcando de forma importante la fracción VII, el cual menciona que dicho sujeto será libre de retirar su consentimiento en cualquier momento de la investigación y dejar de participar en el estudio si así lo desea. Por otro lado, la Fracción VIII menciona que en dicha investigación se tendrá la confidencialidad de los datos e información de su privacidad, siendo anónimo el participante, así mismo, la Fracción IX, señala el compromiso de proporcionar información veraz y actualizada durante el estudio, pudiendo afectar la elección del participante para continuar en el proyecto. Del Artículo 22, Fracción IV, refiere que el consentimiento informado deberá ser firmado por dos testigos y el participante, si en dado caso él no supiera firmar se imprimirá su huella digital y firmará otra persona que él designe. En relación con el riesgo de la investigación, de acuerdo como se señala en el Artículo 17, Fracción II, se considera una investigación sin Riesgo, de acuerdo a las características por el abordaje de las categorías de estudio.

Así mismo se consideró el principio de beneficencia y no maleficencia, previniendo el daño que se pudiera desarrollar al realizar la entrevista, si la participante no quiere continuar, ser parte del estudio o mencionar alguna información que le afecte se respetará dicha decisión.

### Capítulo III

#### 3. Resultados

En el siguiente apartado se incluyen los resultados del estudio cualitativo, se describen las características de los participantes, además se presentan las categorías y subcategorías de las evidencias que emergieron.

La muestra estuvo conformada por siete pasantes en servicio social de la licenciatura en enfermería, del sexo femenino, con una edad comprendida entre 22 y 23 años, estado civil solteras, tres del municipio de Puebla, tres de las diferentes poblaciones del mismo Estado (Petlalcingo, Santiago de Tenango y San Salvador Huixcolotla) y una de Guerrero. Se identificaron cinco categorías: 1) Lo que Implica Ser Pasante; 2) Experiencias de los Pasantes de Licenciatura de Enfermería; 3) Aprendizajes de los Pasantes de Licenciatura de Enfermería; 4) Relación que Existe entre Pasantes y Pacientes y 5). Relación entre el Personal de Enfermería con Pasantes, cada una con sus respectivas subcategorías y códigos vivos.

#### *Categoría 1: Lo que Implica Ser Pasante*

Se refiere al discurso que los pasantes comparten sobre lo que para ellos significa ser PLESS. Se identificaron las siguientes subcategorías: 1). Motivos de Elección de Plaza; 2). Características de los Pasantes; 3). Ser Foránea; 4). Falta de Valoración y Reconocimiento del Trabajo Realizado; 5) Motivos para Abandonar el Servicio Social; 6). Relación que Existe entre los Pasantes de Enfermería y 7). Recomendaciones a Compañeros Pasantes y Estudiantes.

#### **Subcategoría 1: Motivos de Elección de Plaza.**

En esta subcategoría los participantes expresaron los motivos acerca del porque eligieron realizar el servicio social en un hospital, se identificó, que principalmente fue porque se

considera que la capacidad de la institución permite mayor oportunidad de aprendizaje, por curiosidad y por la cercanía al lugar de residencia o trabajo: *"Es el hospital más grande de todo Puebla a nivel Secretaría y yo tenía el conocimiento de que como es una unidad grande se manejan distintas especialidades, entonces por eso la elegí por la magnitud que tiene el hospital"* PLESS2, 23 años. *"Porque me decían que era un hospital, donde iba yo a aprender mucho porque se veían diferentes patologías"* PLESS4, 23 años. *"Aprendes muchísimo más en un hospital que en un centro de salud y no juzgo a los centros de salud, claramente no los juzgo, porque son el primer paso, pero siento que como pasante hay que considerar un nivel hospitalario para reforzar todos esos conocimientos"* PLESS2, 23 años. *"Nada más porque dije que era un buen hospital y como no estaba el que yo quería, pues dije, ah, sí, está bien"* PLESS1, 22 años.

*"Fue una de las unidades que nunca pisé como estudiante, así que me causó un poco de intriga al conocerla"* PLESS2, 23 años. *"No, no es que no me guste, si me gusta y si he trabajado en primer nivel, pero encuentro más interesante el segundo nivel por la organización y todo"* PLESS7, 23 años.

*"La plaza, la elegí por que se encuentra cerca de donde yo vivo, es un lugar donde siento que tengo mucho aprendizaje, donde hay mucho conocimiento, donde siento que es un lugar bueno para aprender y para desarrollarme"* PLESS5, 23 años. *"Lo que pasa es que yo trabajaba con un señor cerca de ahí y me quedaba cerca, entonces, para mí fue fácil agarrar esta plaza, porque me quedaba cerca, ya que yo trabajaba en las noches"* PLESS6, 22 años.

Así mismo, los PLESS de acuerdo a experiencias previas, refieren los motivos del porque no consideraron realizar el servicio social en un primer nivel de atención, entre los cuales

manifiestan que es por el manejo de la papelería, así como el abordaje de la medicina preventiva y porque es un nivel de atención en el que no muestran interés: *"Pues mira, realmente a mí no me gusta primer nivel, en primera porque es pura administración, la mayoría de lo que haces es documentación, te dedicas a los carnets, tema de la medicina preventiva, etcétera. A mí no me gusta, o sea, no me gusta nada más estar sentada en un escritorio, tomando signos, digo a lo mejor y yo lo tomo desde ese punto de vista, porque he estado en servicios de consulta externa y a mí no me gusta,"* PLESS3, 23 años. *"No, a mí no me gusta para nada el primer nivel"* PLESS6, 22 años. *"El primer nivel no me llamaba tanto la atención"* PLESS7, 23 años.

### **Subcategoría 2: Características de los Pasantes.**

En esta subcategoría, los participantes mencionan cuáles son las actitudes, valores y cualidades importantes durante la estancia en el hospital, refieren la importancia de ser autodidactas, tener disposición, iniciativa, responsabilidad, abierto a aprender durante el servicio social: *"También mucho es cuestión de actitud, y si tú vas a ser pasante, considero que hay que tener la mejor actitud para poder sobrellevar al personal y a los pacientes porque en la universidad no te dimensionan que vas a tener ocho pacientes que vas a tener tres tubos que vas a tener tres posts operados y que tienes que hacer cinco curaciones, diez vendajes y vaciar bolsas de colostomía, o sea, no te dimensionan la cantidad de trabajo que conlleva"* PLESS2, 23 años.

*"Realmente llegamos con la mejor disposición, tú llegas con toda la actitud de apoyar y más que nada, estás abierto a aprender, porque a lo mejor como te decía, hay cosas que, si las sabemos y hay otras cosas que no"* PLESS3, 23 años. *"Lo importante es que las enfermeras vean la iniciativa que nosotros tenemos, si realmente nosotros queremos aprender o no, por ejemplo,*

*tuvimos la abertura de oncología entonces ahí la enfermera, no nos llamaba ni nada entonces fui y la estuve molestando, haciéndole preguntas y una y otra cosa, hasta que ella dijo: entra a la campana conmigo, y ahí le dije que si podía yo entrar a hacer quimios y me dijo: sí, entra, lo único que yo quiero es que ustedes tengan iniciativa y yo las dejo hacer, lo que ustedes quieran pero quiero que tenga iniciativa" PLESS4, 23 años. "Me refiero a estar en la disposición de aprender" PLESS2, 23 años.*

*"Sí, también tiene mucho que influir, a mí me lo enseñaron así que quien quiera aprender se acerca y pregunta, y quien no se queda con los brazos cruzados, digamos que como pasante es lo mismo que cuando somos estudiantes, que si quieres aprender, pues anda ve y pues hazlo, pregunta si tienes dudas o preguntas todo lo que quieras, sí realmente aprender, pues vas a ir a preguntar, y si no, pues te quedas ahí parado y pues la verdad, las enfermeras dicen yo no le voy a enseñar a alguien que no tiene la iniciativa, a mí siempre me han dicho que tenga iniciativa [...] porque así, aunque cometas un error pero que las enfermeras vean la iniciativa, aunque digan: yo la ayudo, yo le enseño, aunque esté medio Güey" PLESS5, 23 años.*

Por otro lado, mencionan que la responsabilidad fue uno de los valores más presentes durante la estancia de los PESS en el hospital: *"Tienes mucha responsabilidad con los pacientes, en CEyE que siento que es uno de los lugares que, no vemos pacientes, pero aun así tienes la responsabilidad de que todo esté estéril y tenemos que cuidar todo el equipo, de que si se pierde algo pues ya eres responsable" PLESS4, 23 años. "A comparación de hace algunos meses, aunque yo no quiera ir, yo sé que es una responsabilidad la que tengo [...]el problema es que yo ya voy a entrar a hacer una trabajadora, yo no voy a hacer una estudiante, ni una pasante, ni un aprendiz, entonces sobre mí va a caer la responsabilidad de cuidar a una persona" PLESS5, 23*

años. *"No es lo mismo nosotros ahora tenemos más responsabilidad y cargos, incluso el estudiante es nuestra responsabilidad"* PLESS7, 23 años. *"Imagina que si yo cometo alguna iatrogenia con algún paciente y llegó a cometer algún evento o se llega a provocar gracias a mi algún evento adverso o alguno centinela, imagínate que cargo de responsabilidad tendré"* PLESS3, 23 años.

### **Subcategoría 3: Ser Foránea.**

Del total de participantes hay cuatro que son foráneas y pertenecen a distintos municipios del estado, es por ello que mencionan el sentimiento que les provocaba el ser foráneas o vivir solas, comentan el cambio de rutina, sentirse solas y extrañar el cariño de su familia: *"Vez que te dije que soy foránea llego a mi casa y me siento tan vacía de vivir y sola"* PLESS5, 23 años. *"Cuando estoy en casa, me siento muy sola, o hay nadie y a veces siento que nosotros, siendo generaciones jóvenes, ya no tenemos la idea de que hoy por la tarde debo estudiar y no ver películas, solo no tienes ganas, el ser foráneo, cambiar toda la rutina"* PLESS2, 23 años.

*"Y sí, la verdad, a veces sí me pone mal, es como de que voy a llegar a mi casa y nadie me va a extrañar, nadie me marca si llegué bien o llegué mal, entonces sí, sí, es un factor de no querer ir a ningún lado, ni al servicio, ni a otro lado y la verdad a veces sí me pone mal [...] veía a un niño llorar y era un niño como de 2 años, estaba su mamá cuidándolo y diciéndole no llores, todo va a estar bien, a veces siento como que me falta esa calidez de mis papás, especialmente de una mamá como de cómo te fue hija, te preparé esto que te gusta, o simplemente un abrazo, o, por ejemplo, yo era de que iba a haber mucha tele con mi mamá y*

*ella me abrazaba mucho, entonces como que siento que me hace esa falta, esa calidez" PLESS6, 22 años.*

#### **Subcategoría 4: Falta de Valoración y Reconocimiento del Trabajo Realizado.**

En esta subcategoría los participantes expresan su sentir al notar que a pesar de todo no se sienten valorados por el personal de enfermería de la institución, mencionan trabajar horas extras, estudiar más y hacer lo posible para demostrar sus capacidades: *"En mi punto de vista quedarme tiempo extra y que no se te reconozca pues ya siento yo que eso es pasarse [...] yo soy de esas personas que me quedo hasta tarde, o sea literalmente a cubrir un turno y aun así no se me reconoce y la verdad, cuando no se te reconoce sientes que no eres valorado, por el tiempo que te quedas de más" PLESS5, 23 años. "Entonces ponte a estudiar o lo que sea y demuéstrales que sí puedes y era lo que yo hacía, o sea, me ponía a estudiar o cualquier cosa para aprender y vieran que, si era capaz, tenía las habilidades y tenía la destreza para hacer las cosas al final de cada servicio era me ganaste, demostraste realmente quién eres [...] y a pesar de que me hacían malos comentarios, nunca, puse un reporte o me queje, solamente fue como de me aguanto y le voy a demostrar que sí puedo y quien soy" PLESS4, 23 años.*

*"Le demostré que sí sabía con mi trabajo, es lo que te decía hace ratito, el trabajo es la carta de presentación y mientras tu sepas trabajar con los pacientes en cualquier lado vas a caber y vas a encajar" PLESS3, 23 años.*

#### **Subcategoría 5: Motivos para Abandonar el Servicio Social.**

Las participantes mencionaron que algunos de los motivos que pueden influir en desertar del servicio social son por problemas de salud, algún tipo de incapacidad ocasionado por algún accidente, problemas personales o simplemente no les agrada la plaza: *"Por ser una enfermedad*

*deteriorante si tendría que dejarlo" PLESS1, 22 años. "Sería un problema de salud porque suelo enfermarme mucho, yo creo que tendría que ser un problema de salud demasiado grave que me limite poder terminar el servicio social" PLESS7, 23 años. "A lo mejor solamente en dado caso de que yo tenga una lesión que imposibilite mis actividades en la unidad hospitalaria" PLESS2, 23 años. "En lo personal para suspender el SS, tal vez la incapacidad bueno no incapacidad, sino que algo fuerte, un accidente que llevase a estar pues mal o por algo muy grave que este muy delicada que me impidiera asistir o ya en su caso pues algo que me ponga tan mal que diga ya no quiero ir y ya no quiero ir" PLESS4, 23 años. "En definitiva los problemas personales son un factor para no querer terminar la carrera o servicio" PLESS5, 23 años. "Imaginate si yo ya no hubiera alcanzado plaza en un hospital y me hubiera ido a un centro de salud, yo creo que ahí sí canceló el servicio y mejor me espero hasta el siguiente año que saquen más plazas" PLESS3, 23 años.*

A pesar de que hay motivos que pudieran ser algún factor para abandonar el servicio social, también hubo razones que las impulsa a continuar, las PLESS mencionan que principalmente son las palabras de motivación por algunos enfermeros de la institución, personas cercanas, compañeros de SS y los propios pacientes: *"Pero el ánimo que te dan otras enfermeras y tu propia familia es el que te levanta y te dicen: pues cómo no vas a poder, si estás donde estás es por algo" PLESS4, 23 años. "Lo único que me motiva ir al servicio social literalmente son mis compañeros y los pacientes, pero siento que me destruyen, pero verlos a ellos, echar relajo, echar desmadre, platicar y contar nuestras anécdotas, llegar con los pacientes, verlos y estar haciendo tus mejores esfuerzos, te da motivación" PLESS5, 23 años. "Era como de, y si hoy trataron mal a mi paciente, no mejor voy al hospital para ver cómo esta, siento que era mi*

motivación ir para saber cómo estaban los pacientes después de haber estado con el personal de otro turno" PLESS2, 23 años.

### **Subcategoría 6: Relación que Existe entre los Pasantes de Enfermería.**

Con respecto a la relación entre compañeros las participantes mencionan que hubo una buena relación, trabajo en equipo y apoyo mutuo: *"En general yo con ellos pues me llevo bien, tengo buena relación académica, pero pues de ahí me evitaría como comentarios respecto a si me agradan o no, o sea yo con ellos es neutral"* PLESS5, 23 años. *"Les gusta apoyar, les gusta trabajar en equipo más que nada, a mí me gusta mucho trabajar en equipo, digo a final de cuentas, enfermería es una carrera que sé trabaja en equipo"* PLESS3, 23 años.

*"Siempre nos apoyamos, inclusive con los compañeros de la tarde, me ha tocado con dos compañeros que me faltaba algo y ellos me decían, no te preocupes, yo te apoyo entonces sí he sentido el apoyo de las personas con las que me ha tocado, obviamente pues no he estado trabajando con todos"* PLESS1, 22 años. *"En las urgencias pediátricas, yo tenía lleno observación y Vale había acabado en el choque, se pasaba conmigo y viceversa, cuando yo no tenía nada la ayudaba a preparar medicamentos, registrarlos, en efecto, fue lo mismo, siempre hemos tratado de apoyarnos para que si salimos temprano salimos temprano las dos y si salimos tarde salimos tarde las dos o tres que estemos en el servicio, siempre hubo ese apoyo"* PLESS2, 23 años. *"Hay compañeros que te apoyan demasiado, o sea que son muy accesibles, si yo voy y les pido, por ejemplo, tengo mucho trabajo y no sé realizar alguna cosa, me acerco con alguno de mis compañeros, oye compañero o compañera, me puedes echar la mano en esto, lo que pasa que yo no lo he hecho o ya no recuerdo bien, ¿Me puedes ayudar?, en general te digo la mayoría de mis compañeros, son muy buena onda"* PLESS3, 23 años.

Sin embargo, también mencionan que con algunos compañeros se presentaron algunos roces, por falta de comunicación, actitudes prepotentes, falta de apoyo e individualismo. *"No tuvimos como esa fortaleza de comunicación para el reconocimiento de que, aunque somos diferentes turnos, somos solamente una generación por eso no nos llevamos muy bien que digamos"* PLESS4, 23 años. *"También con compañeros pasantes en este caso pues somos muchos y pues a veces si llega a ser un poquito difícil la comunicación"* PLESS7, 23 años. *"Porque si tú llegas con una actitud de que yo aquí lo sé todo y que yo lo puedo hacer todo yo solo, no será bueno y pues más que nada si tú llegas y no te presentas con tu enfermera, pues peor tantito, o sea, te va a ignorar, digo, ya las conozco, por lo menos en donde yo estoy, sí ha sido así, no me ha tocado vivirlo a mí, pero sí me ha tocado verlo"* PLESS3, 23 años.

*"Porque no vas a poder trabajar si tú eres prepotente, si tú eres egoísta, si tú eres una persona que, pues no sabe trabajar, simplemente, pues no va a poder trabajar"* PLESS4, 23 años. *"A veces me siento un poco molesta en pocas palabras, porque incluso a veces llegan a hablarnos como que si no fuéramos del mismo nivel académico nos tratan como que si ya fueran nuestros superiores [...] si nosotros como pasantes, desde ahorita empezamos a tener actitudes prepotentes hacia el personal, hacia otras personas no solo al personal médico o de enfermería, sino también a todas las áreas en general, yo creo que como pasantes nos hacen falta más preparación y aprender a ser empáticos"* PLESS5, 23 años.

*"Pero también hay compañeros que te están viendo que te estás muriendo y pues no hacen por ayudarte, o sea, como que les vale, mejor se sientan y pues hasta ahí"* PLESS4, 23 años. *"Se supone que deberíamos de apoyarnos y de ser más humanistas y un equipo, pero no es así"* PLESS5, 23 años. *"Considero que en la mayoría la relación es buena, solamente que a veces como que buscan en su beneficio propio y es entendible"* PLESS6, 22 años.

### **Subcategoría 7: Recomendaciones a Compañeros Pasantes y Estudiantes.**

En esta subcategoría los participantes mencionan sus recomendaciones a los estudiantes que están por elegir plaza para el servicio social, a los compañeros que están realizando su SS y que hacer para que el pasante este más preparado.

Los PLESS, invitan a los próximos pasantes de enfermería elegir algo que les gusta, algo que les ayude a crecer profesionalmente, un hospital y no tener miedo a salir de su zona de confort: *"Que se vayan más que nada, por lo que les guste, hay compañeros que les gusta el primer nivel, hay otros compañeros que no les gusta, como por ejemplo yo me gusta más el hospital, entonces yo creo que tienen que seguir siempre como sus instintos, no sus sentimientos"* PLESS3, 23 años. *"Que elijan algo que les gusta, que no elijan algo que no les gusta, siento que se van a desenvolver más en un área donde les agrada y les guste más y así, independientemente de cómo sean el personal, pero, por ejemplo, si desde primera instancia te gusta el ámbito hospitalario, pues escoge, un hospital y si en dado caso te gusta más la clínica, pues una clínica"* PLESS4, 23 años.

*"Que elijan dependiendo lo que les gusta y no lo que ellos creen que les va a costar menos porque a veces se podría decir que se van por el hecho de tener más comodidad o de sentir que te esfuerzas menos cuando debería de ser, al contrario, deberías de buscar algo que tú sientes que te haga falta y pues darte cuenta que sí puedes [...] y que consideres tu mejor opción"* PLESS7, 23 años.

*"Que piensen bien qué es lo que van a escoger, qué no se vayan por lo fácil, sino por lo que es ellos sientan que les va a ayudar a crecer profesionalmente, aunque tengan miedo de escoger, por ejemplo, un hospital, pues que no tengan miedo que busquen un lugar que les*

*ayude, o sea, que la plaza que escojan sea algo que los ayude a crecer en el ámbito que ellos quieren" PLESS1, 22 años.*

*"Fue algo que yo les dije a mis compañeras en algún momento, la universidad y fue que, si tienen la oportunidad de escoger un hospital antes que escoger una clínica, lo hagan, porque para mí el ser pasante, es el último año en el que tú puedes aprender sin tener la responsabilidad al 100% de lo que conlleva un paciente" PLESS2, 23 años.*

*"Yo en mi caso soy foránea entonces a veces tenemos miedo de salir a conocer otros rumbos, conocer otras cosas, conocer otros lugares más si vienes de una zona rural, y es como una problemática para no poder crecer, entonces siento que, pues que se quiten ese miedo, el miedo de salir y de estar en otro lugar, de salirte como de tu zona de confort, entonces siento que eso, eso era mi consejo" PLESS4, 23 años.*

Por otra parte, a sus compañeros pasantes les recomienda, tener humildad, aprovechar cada servicio, tener apertura para aprender, mente abierta, estudiar y no tomarse personal los comentarios de los demás: *"Pero también es algo muy importante que no deben olvidar y deben de tener humildad tanto con sus compañeros ahorita pasantes como con el personal, ya estando trabajando con los mismos estudiantes, con los pasantes que van a tener, con los pacientes y con su equipo de trabajo [...] mi consejo es que no te creas la gran cosa, porque hay personas, mejores que uno y esa persona va a llegar y te va a tumbar y pues vas a sentir bien feo, entonces mejor ser humilde, y ser buena onda" PLESS4, 23 años.*

*"Les daría el consejo de que aprovechen los últimos meses que quedan como pasantes, porque lo que viene después ya no es un yo soy pasante y yo no sé, después ya vas a tener tu nombre, tu firma, tu cédula en las notas y todo lo malo que pueda pasar con el paciente, será*

*responsabilidad tuya, no vas a tener el chance de decir, eso no lo vi o es que eso no lo aprendí [...] entonces siento que ahorita, si te dan la oportunidad de pasar por las áreas más críticas, aunque no te guste, aprovéchalas porque este último chance de aprender, como trabajador ya no tienes chance de decir eso yo no lo sé o, es que eso yo no lo vi" PLESS2, 23 años. "Siempre tengan la mente abierta, que estén abiertos a opciones a nuevos métodos de aplicación en cuanto a procedimientos para con pacientes y que sean mucho, muy tolerantes y muy residentes, más que nada de eso es la palabra que sean, muy resilientes que sean responsables" PLESS3, 23 años.*

*"Estudiar mucho, ya nos falta poco, entonces seguir aprendiendo todo lo que nos haga falta porque pues se escucha un tiempo demasiado largo, pero realmente a lo largo del tiempo y conforme va pasando te das cuenta que no es tan largo como tú creías y que todos los días aprendes algo diferente" PLESS7, 23 años.*

*"Que no se crean todo lo que les dicen, realmente por algo llegaron hasta el servicio social y lo tienen que terminar, yo siempre he tenido en mente que todo lo que un día se empieza pues se tiene que acabar de la mejor manera" PLESS3, 23 años. "Yo les doy un consejo de que nunca se crea que son demasiado lentos, tontos, no son rápidos, no son ágiles, solamente están aprendiendo nuevas cosas, todo lo que dicen y nos hacen sentir sé que duele, pero no nos vamos a sentir así siempre, poco a poco y adquiriendo conocimientos vamos a ir forjándonos como enfermeros, no todo lo que te digan es verdad a veces solo la enfermera está de malas, es su personalidad, no tenemos nada personal" PLESS6, 22 años.*

Por último, con respecto a lo que se debe de hacer para que los pasantes estén más preparados, las participantes mencionan que deben de trabajar en su actitud, estudiar, capacitarse

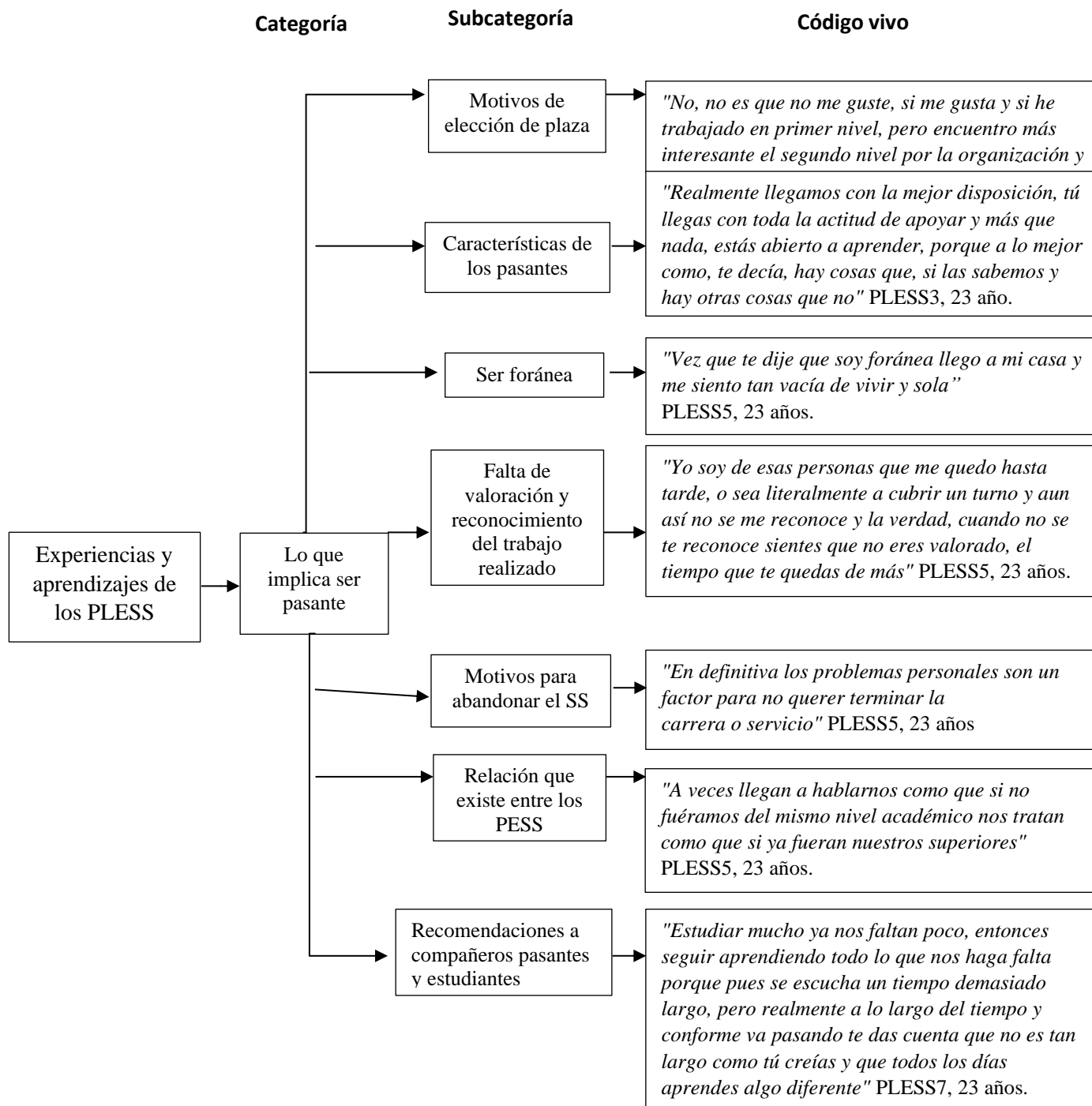
y actualizarse: *"Siento que para que una persona esté preparada, pues necesita mucho, desde la actitud hasta la forma de realizar las cosas"* PLESS5, 23 años. *"Que los pasantes se pongan a estudiar, porque si nosotros no estudiamos y decimos y es que no lo sé, como vamos aprender"* PLESS1, 22 años. *"Siento que primero pasar por esos servicios para conocerlos bien y en segunda, estudiar mucho, sobre esos pacientes sobre los cuidados, los métodos invasivos que tienen, porque son las áreas en donde más delicados están los pacientes"* PLESS2, 23 años.

*"Y de acuerdo a qué necesita o requieren los pasantes para que se encuentren más preparados, pues que estudien, porque la teoría es fundamental, así como la práctica es fundamental, o sea que se capaciten, que estudien, que vean, no sé vídeos de procedimientos que estén leyendo, que se estén actualizando más que nada"* PLESS4, 23 años.

*"Mira, hay compañeros que son muy buenos en teoría, pero son pésimos en práctica o viceversa, entonces yo creo que se necesitan ambas, por eso sí me gustaría que hubiera como más, capacitaciones en cuestión de teórico y práctico, [...] y más porque todos tenemos diferentes formas de aprendizaje, hay algunos que aprenden auditivamente, hay otros que aprenden este audiovisualmente hay otros que lo aprenden, poniéndolo en práctica"* PLESS3, 23 años.

Figura 3

## Lo que Implica Ser Pasante



Nota: Resumen de la primera categoría "Lo que implica ser pasante".

## ***Categoría 2: Experiencias de los Pasantes de Licenciatura de Enfermería***

Esta categoría presenta las Experiencias Negativas y Positivas de los PLESS durante el año de servicio social.

### **Subcategoría 1: Experiencias Negativas.**

Los participantes identifican que algunas Experiencias Negativas se generaron por problemas e inconvenientes con otros PLESS y con el personal de enfermería, debido a la falta de comunicación e interpretaciones personales de las situaciones en la interacción cotidiana, se identifica falta de apertura a nuevos conocimientos por parte del personal y una limitante a la enseñanza, que afecta la interacción entre los PLESS y el personal de enfermería en los servicios y para el cuidado del paciente: *"El primer día en quirófano no querían enseñarme me tocó con una enfermera que su primer comentario fue de tu tuviste prácticas quirúrgicas, esto ya debes saber hacerlo"* PLESS2, 23 años. *"Hay inconvenientes porque no se abren, a que hay nuevas técnicas, no tienen nuevos conocimientos, entonces como que quieren hacerlo como a la antigua"* PLESS6, 22 años.

*"En medicina interna tuve un problema y la verdad, no me gustaría volver a rotar, para no encontrarme con esa enfermera porque no me dejaría trabajar a gusto"* PLESS6, 22 años.

*"Entonces ese conflicto llegó hasta jefatura y todo porque, no era solamente conmigo, sino con pasantes que ya habían rotado por ahí, también tuvo como que esa espinita, haciendo un problema en un vaso de agua"* PLESS4, 23 años.

*"Si he tenido experiencias con compañeros pasantes, que me hayan tratado mal, pues me ponen caras, pero pues no les digo nada"* PLESS1, 22 años. *"El compañero pasante, fue a inventar puros chismes y bueno, me metió en un mega problemón tamaño jumbo, entonces, a raíz de eso, la enfermera me ignora, me habla de mala manera y bueno, ya te imaginarás"*

PLESS3, 23 años. *"Tengo compañeros que piensan que ya son como personal y como que a uno lo quieren humillar"* PLESS4, 23 años. *"En algunas ocasiones he tenido inconvenientes con mis compañeros"* PLESS5, 23 años.

*"Pues no diríamos como tal un pleito, pero sí como un disgusto porque en estos momentos igual estamos realizando productos académicos que se supone son en equipo y pues a veces es difícil coordinarnos entre todos los que somos porque somos muchos"* PLESS7, 23 años.

Los participantes mencionan disgusto por las actitudes del personal de enfermería, ya que comentan que recibían maltrato, violencia verbal y emocional (gritos, insultos, ser ignorados, sufrir discriminación por el grado académico o por la institución de la que egresan), así como, llamarles la atención frente al personal y los pacientes: *"Me sentía molesta por las actitudes de las enfermeras de base, a veces nos tratan súper mal"* PLESS3, 23 años. *"La de Medicina interna que al principio me trataba mal, muy mal"* PLESS4, 23 años.

*"Pues sí, me he sentido agredida, ya que yo considero que no es una de las actitudes de hacer, eso de llamar la atención en frente de otras personas, podría ser muy diferente si me llamaran la atención de forma más personal [...] la primera fue gritarme fuera de mi servicio yo estaba prestando mi servicio después de haber terminado mis obras correspondientes, en lo cual se me gritó y lo peor es de que fue enfrente de pacientes y de enfermeras del turno de la mañana y en la tarde"* PLESS5, 23 años. *"Has de cuenta que me gritoneó por buscar un torundero [...] me terminó gritando otra enfermera porque la enfermera, la que yo le iba a recibir, se fue a acusar con esa enfermera y esas dos enfermeras me terminaron encerrando en un cuarto con las jefas"* PLESS6, 22 años.

*"En el servicio de cirugía general, una de las jefes, nos discriminaba mucho a una compañera y a mi simple y sencillamente por el hecho de que pensaba que éramos técnicas ósea por no ser licenciadas en enfermería, pero no era así, el problema era que ella siempre como que cada que podía nos aventaba como que comentarios indirectos, así como de: pues a lo mejor ustedes no saben y sí sabes hacer esto y sí sabes aspirar al paciente y a lo mejor yo les estoy exigiendo mucho y solo son técnicas, o sea comentarios que ni al caso" PLESS3, 23 años.*

*"El simple hecho de ser licenciado, técnico, post técnico, o sea, lo que quieras, te llegan a discriminar por todo y tú te sientes insuficiente" PLESS5, 23 años. "Por eso a mí me molesta cuando me preguntan de qué escuela vienes, la verdad, eso no importa soy una pasante, no tiene nada que ver mi escuela para ver si me tratan bien o mal" PLESS6, 22 años.*

La mayoría de los pasantes afirman que el personal de enfermería llegó hacer comentarios ofensivos (minimizándolos, sobajándolos, menospreciándolos, humillándolos y asíéndolos sentir mal), además de que mencionaban que varios de ellos fueron culpados y comparados con otros pasantes: *"A veces nos minimizan mucho, por ejemplo, nosotros lo sabemos hacer de una manera y como ellas están acostumbradas a hacerlo de otra manera, te dicen quitate, no sirves para nada, mejor yo lo hago [...] no es que me haya pasado, sino que lo he escuchado, que muchos compañeros, como que se bajonean porque les dicen no lo saben hacer, casi casi les dicen que son burros, que son ignorantes y muchos compañeros que desafortunadamente se la creen" PLESS3, 23 años. "He recibido comentarios tanto como en el servicio como en mi casa, tales como: tú nomás no lo vas a hacer, no la vas a armar en tu servicio" PLESS4, 23 años. "Por ejemplo, a mí luego si me ha pasado que me dicen tú qué haces aquí si ni sabes, o por qué no sabes hacer esto o por qué no sabes aquello, o si no aguantas*

*conmigo, pues pide tu cambio" PLESS5, 23 años. "Es un lugar donde se marcan demasiado las jerarquías, donde te hacen sentir que no vales nada, o sea o incluso a veces te llegan a menospreciar" PLESS5, 23 años. "Te puedo recalcar que urgencias pediatría, fue mi primer servicio y había una enfermera que estaba cubriendo la enfermera de base, y me dijo que como era el primer servicio llegué toda tonta, que no servía y si me sentí muy mal" PLESS6, 22 años.*

*"Esa enfermera al fin de cuentas, nunca quería tener un error, siempre quería tener la razón y la razón y la razón y si había un mínimo error así fuera muy pequeñito, siempre era la pasante, es que la pasante no me dijo, es que la pasante lo administró, es que la pasante, esto es, que la pasante el otro y siempre era la pasante, pero ella no tenía ningún error" PLESS4, 23 años. "El problema fue porque yo rotule medicamentos que estaban fuera de mi hora de servicio y esta enfermera pues me echó la culpa diciendo que yo no lo había administrado, cuando la hora indicada era fuera de mi horario [...] solamente se me ha comparado con otros compañeros" PLESS5, 23 años.*

Del mismo modo los PLESS mencionan que el personal de enfermería los ha llegado a ignorar, haciendo que ellos se sientan tristes, apagados y que no valen nada: *"A mí me ignora, y me ignora y me ignora, pero yo me aferre a estar ahí" PLESS5, 23 años. "Me han llegado a ignorar, pero no sé tú, ¿qué es, personalidad de las enfermeras?, le hacía una pregunta y me ignoraba y le volvía hacer la pregunta y ya me respondía, sabía que escuchaba, pero como que quería ignorarme" PLESS6, 22 años.*

*"No pues violencia, sí, he recibido mucha desde que me ignoraban, desde que me decían que yo no iba yo a poder, me echaban la culpa por cosas que, pues yo no tenía nada que ver, incluso en una ocasión dijeron que yo no podía ser capaz y cosas así [...] ante estos comentarios*

*y opiniones que daban sobre mí, pues sí, me apagaba, me bajoneaba, me sentía yo mal [...] porque antes me sentía apagada, me sentía triste, me sentía, que no valía nada, que no era capaz de nada" PLESS4, 23 años.*

Por otro lado, los participantes mencionan que el personal de enfermería hizo que dudaran de sí mismo y que el entorno laboral en el que se desarrollaron con el personal de enfermería generaba tensión, así como se percibe un ambiente negativo: *"A veces, incluso me ponía yo a llorar y decía, es que tal vez tienen la razón, de que, pues yo no voy a poder, yo no sirvo para esto y para el otro" PLESS4, 23 años. "Pero si me llega como a lastimar porque pues me hacen sentir que no sirvo, que no soy buena en esto o con las actividades que me hicieron sentir mal" PLESS5, 23 años. "No lo considero maltrato, pero sí como que no tuvo la paciencia, fue en urgencias pediatría como que esa primera semana que estuvo ella fue horrible, yo no quería volver a ese servicio y si la verdad estuve llorando varios días, me iba al baño y lloraba porque decía ay, cómo puedo ser tan tonta o como no puedo ser tan ágil o no sé, me daba tanto miedo y sí que puso en duda como de que realmente se o no" PLESS6, 22 años.*

*"Me ha tocado presenciar enojos entre personal de enfermería, personal médico, hasta camilleros, personal de intendencia, entonces, yo creo que depende mucho de las personas y más que nada de la actitud con la que lleguen a laborar, para saber cómo es el ambiente" PLESS3, 23 años. "A veces el ambiente es como que negativo, se siente la tensión, porque hay enfermeros que no se llevan, y que solo están peleando" PLESS4, 23 años.*

Los participantes expresaron colapso emocional y mencionaron aquellas situaciones o factores para sentirse mal emocionalmente, los cuales prácticamente han dañado esa parte de

querer asistir y continuar en el servicio social: *"En una ocasión me sentía yo tan mal pero tan mal que iba al hospital, y dije, no, no, no voy, me bajé del metrobús y me regresé a mi casa, llegué a mi casa, me acosté, empecé a llorar y me quedé dormida [...] acepté ir al psicólogo por lo del bebé, no caí en depresión, pero sí me sentía yo muy mal, no quería hacer nada, no podía hacer nada, después de cuando se lo llevaron y murió, me la pasaba llorando, me sentía decaída, como un colapso emocional"* PLESS4, 23 años. *"En diciembre tuve un colapso en el hospital, fue horrible porque me arrepentí, dije: yo qué hago aquí, si no soy feliz con esto [...] ha llegado el punto en el que las actitudes de las personas llegan a molestarte, llega el punto en el que literalmente explotas emocionalmente y pues sí terminas diciendo lo que piensas [...] el servicio social me llevó hasta el lado psiquiátrico, digamos que aparte de traer problemas antes de entrar al servicio, en el mismo servicio se detonó la bomba por todas las emociones que yo tenía, pandemia, fallecimientos, más mis problemas de aprendizaje, problemas emocionales de mi casa, entonces llegas a un lugar donde la carga laboral es grande"* PLESS5, 23 años.

De igual forma, los participantes refieren cansancio físico y emocional por las actividades realizadas dentro y fuera del hospital relacionadas al servicio en el que están rotando, además mencionan que reciben carga laboral por parte del personal de enfermería: *"Pues creo que básicamente depende del servicio, normalmente siento que el cansancio más que físico es emocional"* PLESS2, 23 años. *"Vengo del hospital y me siento un poquito, cansada, un poquito estresada, algo molesta"* PLESS3, 23 años. *"A veces voy a explotar porque la verdad me siento muy cansada, tanto físicamente como emocionalmente [...] ha llegado el momento en que quiero explotar y ya no ir cansancio, siento que es más emocional"* PLESS4, 23 años. *"Talvez, físicamente no, pero emocionalmente llega un punto en el que dices necesito descansar"*

*solamente hoy [...] entonces llega un punto en que emocionalmente te agota porque digamos, no es lo mismo que vayas para prestar tu servicio, a que te paguen por tu servicio [...] son muchas las actividades que se realizan durante el turno entonces hay veces que por las actividades que tenemos en la mañana y tarde se te es pesado” PLESS5, 23 años. “Para ser sincera si se vive y si vivo cansancio laboral, emocional, físico, de todo [...] es del servicio al trabajo, aparte hacer de comer, limpiar tu casa, lavar tu ropa y otras cosas, entonces era como de que ya no puedo más” PLESS6, 22 años. “Me siento cansada, porque hubo muchísimo trabajo” PLESS7, 23 años.*

*“Las enfermeras quieren que le saquemos todo, todo, todo el trabajo [...] a nosotros nos cargan mucho la mano, me ha tocado escuchar, hasta a mí me lo han dicho: ya eres pasante, ya deberías de saberlo y ve a hacerlo tú” PLESS3, 23 años. “Sabemos que en los servicios quieras o no, hay mucho trabajo [...] entonces mi plaza es de 6 horas, pero al fin de cuentas sabemos que no salimos en 6 horas, a veces estamos 8 horas o incluso más” PLESS4, 23 años. “Porque hubo muchos pacientes, hubo mucho trabajo, y aparte querían que nos quedáramos a entregar turno y para el colmo ellas no nos ayudaban” PLESS7, 23 años.*

Algunas PLESS mencionan que al comenzar el SS les generó miedo, nervios e incluso se sentían perdidas al ingresar a un lugar nuevo, ya que, presentaban desconocimiento de las experiencias que pudieran vivir en el entorno extraño, de igual forma presentan temor y se sienten incapaces en la rotación a los servicios o al realizar las actividades: *“Antes de iniciar mi servicio social me sentía con mucho miedo, la verdad era de ¿cómo le voy a hacer si no conozco, no sé mucho?” PLESS6, 22 años. “Cuando inicié el servicio me sentía yo bien nerviosa, todo me daba mucho miedo [...] a comparación de cómo entré al servicio, que, entre toda miedosa, toda nerviosa, ya me siento totalmente diferente” PLESS3, 23 años. “Al principio tenía miedo porque*

*eran los primeros días y no sabías si me iban a tratar bien o mal y pues como en todo, cuando empiezas algo nuevo te da miedo [...] tenía mucho miedo, en el sentido que no me ha costado tanto, como pensé que me iba a llegar a costar al llegar a un lugar nuevo" PLESS7, 23 años.*

*"Cuando inicie el servicio social, me sentía perdida, era de que voy hacer voy a morir" PLESS1, 22 años.*

*"Le tengo miedo a la terapia, porque es él servicio donde los pacientes están más inestables y por algo son áreas críticas, porque prácticamente en esas áreas el paciente está jugando su vida y puede que salga o puede que no salga" PLESS2, 23 años. "En el servicio que me toco, al principio tenía yo miedo, me sentía incapaz de hacer las cosas, me sentía lenta me sentía que no sabía" PLESS4, 23 años.*

Asimismo, las participantes refieren miedo e inseguridad al estar interactuando con el paciente, ya que, pudieran dañar su integridad por realizar malos procedimientos, así como por falta de experiencia en prácticas y habilidades para brindar los cuidados correspondientes: *"En cuestión de los pacientes nunca he tenido estrés por fallecimiento, es más el temor de hacerles algo mal a los pacientes cuando no lo sé hacer" PLESS1, 22 años. "Más que nada es el miedo de que llegue haber una infección o que haya un taponamiento por secreciones o una situación que yo ponga en riesgo más que nada al paciente [...] me sentía con mucho miedo, insegura, sentía que podía pasar muchas cosas, la verdad, sí me sentía muy, muy mal, tenía mucho miedo de entrar, de cometer un error, de que por mi culpa le pasara algo a uno de mis pacientes, o una situación que pusiera en riesgo a otras personas" PLESS5, 23 años. "Conforme pasa el tiempo y vas a adquiriendo la experiencia, más que nada con los pacientes en cuanto a administrar*

*medicamentos, los cuidados de enfermería que debe de tener con el paciente, pues eso sí, me daba mucho miedo" PLESS3, 23 años.*

*"Me da miedo, porque siento que me falta mucha experiencia, muchas cosas que sé en la teoría, en la práctica no" PLESS1, 22 años. "En el trato con el paciente al principio hasta para explicarle el procedimiento era muy temerosa porque tenía la sensación de que no lo sabía, aunque supiera la parte teórica, sentía que no lo sabía" PLESS2, 23 años. "Me sentía con miedo mucho, mucho miedo, pensaba que no iba a poder, me sentía que no tenía las habilidades, la práctica, la técnica, la habilidad de hacer las cosas, tal vez la teoría sí, pero no la práctica" PLESS4, 23 años.*

De la misma manera, las participantes mencionan haber generado estrés al llegar a un lugar nuevo o desconocido, al llegar a un servicio e interactuar con nuevas personas, así mismo generaron estrés y frustración, angustia o desesperación por la falta de conocimiento al realizar alguna actividad y por la exigencia de entregar trabajos académicos, por exceso de trabajo y pendientes que surgen al término del turno es por ello que identifican la gran necesidad de estudiar: *"Ya no me genera ese estrés a lo desconocido como antes [...] me generaba estrés, incluso no pude dormir un día antes de que iniciáramos el servicio social, pero a la fecha ya no me siento así, si hay cosas que aún me fallan, aún siento un poco de inseguridad, voy a cualquier otro servicio y ya no me genera ese estrés al llegar a un nuevo lugar" PLESS1, 22 años. "Actualmente sí me causa un poquito de estrés llegar a un servicio nuevo, tratar a diferentes personas que a lo mejor y yo digo qué tan bien o qué tan mal nos vayamos a llevar" PLESS7, 23 años. "El no saber cómo se trabaja en el servicio me fue provocando estrés, pues creo que solamente fue eso, el no sentirme capaz de hacer las cosas en el momento y en el*

*tiempo adecuado" PLESS2, 23 años. "Actualmente acabo de pasar por la UCIN es la terapia intensiva de los bebés al principio pensé que me iba a costar mucho y me estresaba mucho porque nunca había trabajado con bebés entonces yo creía que se me iba a hacer demasiado difícil, que no lo iba a poder manejar" PLESS7, 23 años.*

*"Me genera estrés, angustia o desesperación porque no sé hacer algo y me siento mal conmigo mismo porque digo cómo es que no lo sé hacer, pero igual ya después lo estudio y me enseñan entonces ya lo hago" PLESS1, 22 años. "Se la creen y empiezan a sentirse mal, así como de ¡ahí tengo que estudiar más! y nos exigen cosas que muchas de las veces ya no puedes, te estresas y de tanto, sacamos humo" PLESS3, 23 años. "Me siento con la responsabilidad de estar estudiando, porque me preguntan en mi servicio cualquier cosa de anatomía, fisiología o lo que sea, entonces siento que tengo que estar estudiando día con día, el problema está en que mi tiempo es muy reducido porque aparte de eso, el estrés y la frustración también es ocasionada porque tengo que entregar trabajos tanto de la escuela, como del mismo servicio" PLESS4, 23 años. "Mayoritariamente ha sido el estrés a veces por los trabajos o porque hay mucho trabajo o a veces por cosas que bien, tienes que reforzarlas, estudiarlas y poder practicarlas, a veces te llegan pacientes que no quisieras que llegaran, con casos diferentes y tienes que estudiar para poder saber cómo abordar la situación, siento que ha sido mayoritariamente, estrés de tener más carga de cosas durante el turno" PLESS7, 23 años.*

De igual forma, las participan refieren haber presentado enfermedades diarreicas, náuseas, olvido de las cosas y recibir apoyo psicológico y psiquiátrico generado por el estrés a causa de la exigencia, presencia, actitud y ambiente laboral del personal de enfermería, de igual forma, en dicho estrés se ven implicados los problemas familiares, económicos, escolares, de

salud y el mismo SS: *"Me exigía que estudiara pero me enfermé por la exigencia de la enfermera, por tanto, estrés que tenía, porque sabía que iba a estar con ella y me daban náuseas, incluso como 15 o 20 días tuve diarrea y es que siempre que me someto a tanto estrés me enfermo así"* PLESS4, 23 años. *"Llegué al psiquiátrico, tuve una crisis, me olvidé completamente de un día, no recuerdo qué pasó, sé que me sometía a demasiado estrés, fue un estrés muy grande de entre cosas de mi familia, escuela, servicio, todo en un día, más aparte, aun no recibía tratamiento psiquiátrico"* PSSLE5, 23 años. *"Al contrario del estrés que he estado viviendo ahorita en urgencias, no, pues es súper negativo porque me bloqueo, se me olvidan las cosas"* PLESS3, 23 años.

*"Porque en general son muy estresantes, desde que te digan de cosas o por ciertas actitudes de ellas mismas tú seas la que termine pagando los platos rotos, y eso me llevo a generar un problema, en mi caso un problema psicológico"* PLESS5, 23 años. *"Mira, te digo tú como pasante, vas con toda la actitud, pero si la enfermera con la que te toca, empieza de mala, te empieza a pedir las cosas y no amablemente, y se empieza a estresar, esa actitud te contagia y a final de cuentas te terminas estresando por el ambiente todo feo"* PLESS3, 23 años. *"Me genera un estrés no porque me traten mal, es por su forma de trabajar que no está en armonía"* PLESS1, 22 años.

*"De hecho, soy paciente psiquiátrico desde hace poco, en el hospital creo que ya todos lo saben, en mi caso yo soy paciente psiquiátrico porque explote y tengo que ir al Batán"* PLESS5, T, 23 años. *"Estoy yendo al psicólogo, porque, a veces sentía tanto estrés, tanto cansancio que literal, llegaba o llegué a una etapa de depresión, entonces, pues me atreví a ir al psicólogo"* PLESS4, 23 años.

*"Estrés del servicio, más por la acumulación de problemas de casa entonces todo mi estrés se me junto" PLESS3, 23 años. "Tengo unos problemas financieros con mi papá, entonces has de cuenta que si yo trabajo mi papá me deja de apoyar y pues no es justo, entonces yo no trabajo precisamente por eso, para que se haga responsable y creme me molesta y estresa, porque literalmente luego no quiere darme nada como que no fuese su hija" PLESS6, 22 años. "Los problemas de mi casa, con mis hermanos, saber la condición de salud de mi mamá, mi estado económico, incluso mi relación con mi novio por situaciones que ni al caso y a eso le sumas las cosas del servicio, es feo porque quieras o no estallas, no puedes refugiarte en un lugar porque todos dan su grano de arena para que te sientas mal y simplemente digas, ya no quiero nada" PLESS7, 23 años.*

Por otro lado, una participante menciona no gustarle la carrera de enfermería, ya que, no quería ser enfermera presentado falta de motivación para seguir adelante: *"Mira, te voy a decir una cosa, yo soy de esas personas que yo no quería, bueno, mejor dicho, a mí no me gusta ser enfermera [...] yo no quería ser enfermera, yo no quería estudiar esta carrera [...] ya lo voy a poner así, tú me verás muy feliz y todo, pero yo la verdad a veces, siento que ya no puedo seguir en algo que no me hace feliz [...] porque yo ya no encuentro motivación para seguir adelante"* PLESS5, 23 años.

### **Subcategoría 2: Experiencias Positivas.**

Las participantes identifican Experiencias Positivas durante el SS, ya que parte del personal que labora en el hospital las han enseñado, brindado apoyo, un buen trato y la paciencia necesaria para que aprendan: *"Pues en todos los servicios en los que he estado he tenido buenas*

*experiencias porque, he aprendido, me han enseñado y nunca me han tratado mal" PLESS1, 22 años. "Positivas, creo que he tenido la fortuna de estar con enfermeras que les gusta enseñar y tienen la paciencia para hacerlo en la mayoría de los casos" PLESS2, 23 años.*

*"Afortunadamente, y gracias a Dios me han tocado enfermeras que me han enseñado demasiado" PLESS3, 23 años. "Tuve una enfermera que fue muy, muy buena conmigo, estuve un mes y medio ahí y fue y es muy buena, me ayudó, me enseñaba, me decía, vente para acá, para allá y todo, fue muy linda" PLESS4, 23 años.*

*"Me he encontrado con enfermeras que, a pesar de los problemas que tengo y todo lo demás, siempre me han apoyado, en general las enfermeras han tenido la disposición para enseñarme, han sido buenas, mis tutores me han enseñado cosas buenas y también a veces uno que otro errorcillo, pero ellas siempre me dicen, que debo de aprender lo bueno, nunca de lo malo" PLESS5, 23 años. "Después llegó la enfermera de base y se me hizo súper amenos esos dos meses, después de que terminé me sentía feliz por el apoyo que recibí" PLESS6 22 años.*

*"Experiencias positivas, pues todo lo que he llegado aprender con las enfermeras en el hospital en general, no solo con las enfermeras si no con los médicos, o todo el personal que labora en el hospital" PLESS7, 23 años.*

Así mismo, algunos participantes refieren que fue emotivo el hecho de realizar por primera vez alguna actividad, procedimiento o al interactuar con los pacientes, así mismo, mencionan algunas participantes que desarrollaron habilidades, trabajo en equipo, actitud, conocimiento, fortaleciendo en las emociones, carácter, sentimientos y tolerancia: *"Algo emotivo, fue cuando por primera vez pude identificar a un paciente en paro o cuando pude bañar y canalizar aún bebé" PLESS1, 22 años. "Experiencias positivas, sería estar con mis pacientes, cuando hice mi primera canalización a un recién nacido, cuando me dejaron circular o cuando*

*me dejan hacer sus notas de enfermería en los servicios, esas han sido buenas experiencias"*

PLESS6, 22 años.

*"He reforzado mis habilidades, mi actitud, siento que de igual forma el trabajo en equipo, con los compañeros y con el mismo personal, fueron unas buenas experiencias para mi"*

PLESS4, 23 años.

*"Entendemos cuándo se tiene que hacer algo más por el paciente para sacarlo adelante y cuándo ya no se debe hacer nada para seguir prolongando la agonía del paciente, siento que como enfermera también valoras las emociones tanto del paciente como de la familia y eso me ha fortalecido a mí aún más emocionalmente de lo que llegué siendo al hospital"* PLESS5, 23 años. *"En cuanto a carácter, en enfermería tiene muchísimo que ver, entonces yo siento que eso es en algo que me ha favorecido porque en ese aspecto he crecido"* PLESS3, 23 años. *"Me han fortalecido en cuestión de mis sentimientos, en mi carácter, tolerancia"* PLESS4, 23 años.

Por otro lado, otros PESS presentan eustres y mencionan el estado de salud mental tras tratamiento psicológico y psiquiátrico, así como mencionan la armonía que genera el personal al apoyarte y enseñarte: *"Las urgencias me estresan, pero no de mala manera que lleguen a perjudicar, me estresa porque siempre hay que estar rápida entonces este estrés es bueno, es para ponerme activa"* PLESS1, 22 años. *"Sí me llegó a estresar, pero es un estrés digámoslo, que positivo, ese estrés me ayuda a sacar mi trabajo"* PLESS3, 23 años. *"Me estresaba, pero era como un estrés bueno o algo así porque pues era para mi bien, yo me ponía busa con lo que tenía que hacer"* PLESS4, 23 años.

*"Ahorita estoy yendo cada mes con la psicóloga y pues ella de cierta forma me ve diferente, y me siento más feliz"* PLESS4, 23 años. *"Fíjate que ahorita sí, aunque no lo parezca,*

*digamos, pues llevas tratamiento psiquiátrico y todo, pero yo me sigo sintiendo igual" PLESS5, 23 años.*

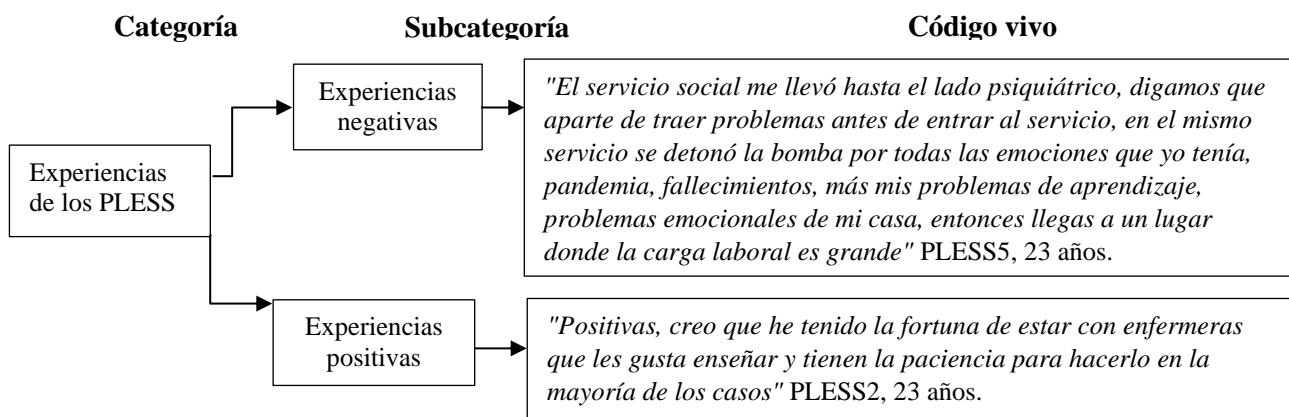
*"El ambiente en su mayoría es bueno, a mí me gusta estar en armonía en donde confíen en mí y eso agrada, eso siento actualmente con las enfermeras con las que estoy" PLESS6, 22 años. "Actualmente podría decir que es un ambiente bueno hasta el momento en el área que estaba o en el área que me tocó ofrecer se trabaja bien todos son como que un equipo y pues el ambiente era saludable" PLESS7, 23 años.*

Algunas de las PLESS expresaron que una de las experiencias positivas fue el hecho de recibir confianza y seguridad por parte del personal de salud: *"Me han dado la oportunidad de aprender, y darme la seguridad de estar sola con el paciente previo a supervisiones anteriores y posterior a ello dejarme sola con el paciente" PLESS2, 23 años.*

*"He notado esa confianza de que te decía, de que ya confían en nosotros para hacer ciertos procedimientos, eso siento como esa confianza de las enfermeras y a comparación de antes, era como de que ponernos a prueba de que, si sabemos o no, para después dejarnos hacer las cosas" PLESS6, 22 años.*

#### Figura 4

##### Experiencias de los PLESS



Nota: Resumen de la segunda categoría.

### ***Categoría 3: Aprendizajes de los Pasantes de Licenciatura de Enfermería***

Esta categoría presenta aquellos aprendizajes adquiridos por los PLESS durante el servicio social, consta de 7 subcategorías: 1) Forma de Aprendizaje de los PLESS; 2) Falta de Prácticas Clínicas por Causa de la Pandemia COVID-19; 3) Conocimiento Adquirido para el Crecimiento Personal y Profesional; 4) Competencias para Sobrellevar las Situaciones e Individuos; 5) Superación y Manejo de Emociones; 6) Aprendizaje de las Etapas del Ciclo de Vida y 7) Separar la Vida Laboral de la Personal.

#### **Subcategoría 1: Forma de Aprendizaje de los PLESS.**

Los participantes mencionan que la forma de aprendizaje que ellos utilizaron fue por medio de la explicación, observación y posteriormente a esto la realización de la práctica:

*"Primero me explican, veo como lo hacen y después yo lo hago, como la mayoría me lo explican más verbal como que a veces no le agarro tanto la onda, entonces cuando por ejemplo no sé algo luego lo investigo, veo videos y así lo pongo en práctica en el hospital [...] pero más porque lo observo y escucho o sea creo que son las tres formas que se complementan lo que me dicen las enfermeras, luego yo lo escucho y de ahí saco una nueva forma para aplicarlo"*

PLESS1, 22 años. *"Muchas enfermeras te dicen que tenemos esa fuerza, pero a lo mejor yo no soy buena en teoría, pero sí soy buena en la práctica, literal yo aprendo practicándolo"*

PLESS3, 23 años. *"No todos somos de aprender con leer y leer entonces a mi si se me hizo pesado porque yo soy más de observar y hacer y de acuerdo a eso ya hago mis cosas"* PLESS4, 23 años.

Algunas participantes mencionan la importancia y necesidad de saber la teoría y tener la practica en las diferentes actividades y procedimientos para poder llevarlas a cabo, ya que son pilares como conocimiento en los cuidados que enfermería realiza día con día, del mismo modo exponen que durante el tiempo de SS adquirieron técnicas y habilidades para la realización de las diferentes actividades y no tener complicación alguna: *"Si no tenemos la práctica no tenemos la técnica y si no tenemos técnica es porque no tenemos teoría y es porque no estudiaste y si no tenemos ambas como lo vamos hacer, ambos van de la mano y es importante conocerlas"*

PLESS1, 22 años. *"Siento que lo que nunca hay que olvidar es lo teórico y lo práctico, a veces no lo haces igual a la teoría, pero siempre hay que recordar las bases fundamentales, desde canalizar, la asepsia, entre muchas cosas, siento que lo que nunca tenemos que olvidar son las bases de cada procedimiento, porque por algo se estipulan y por algo están estandarizadas"*

PLESS2, 23 años. *"Fuera de que sepas toda la teoría también necesita saber la práctica porque a veces podrás saber toda la teoría que quieras, pero si no tienes esa habilidad y tampoco esa comunicación o esas habilidades sociales para poder realizarlas pues no tendría cómo poder trabajarlo [...] es importante la teoría y la práctica porque son dos cosas que van juntas de la mano, he observado que si no sabes una tampoco podrías realizar la otra"* PLESS7, 23 años.

*"Considero que durante el servicio social aprendí varias cosas, por ejemplo, ahora tengo más técnica y habilidad"* PLESS6, 22 años. *"No es lo mismo la teoría que la práctica, porque se supone que en teoría todos deberíamos de tener lo que se nos pide para realizar una cierta actividad, pero en la realidad no se tiene el material o lo que se necesita, entonces yo en lo particular estoy adquiriendo fortaleza en la práctica para realizar mis procedimientos, de acuerdo a mi creatividad"* PLESS5, 23 años.

**Subcategoría 2: Falta de Prácticas Clínicas por Causa de la Pandemia COVID-19.**

Los participantes manifestaron que el hecho de haber estado dos años de pandemia redujo las prácticas, comentan que como estudiantes asistieron pocas veces al hospital, por lo cual, sentían inseguridad que podían equivocarse al realizar alguna actividad: *"Siento que el hecho de haber estado 2 años en pandemia durante la Universidad, me atraso muchísimo y yo considero que la práctica es el refuerzo de todos los conocimientos y no haber tenido prácticas siento que llegué en blanco al hospital [...] siento que de alguna manera a mí sí me afectó ese lapso de pandemia, porque yo soy mucho de aprender de manera práctica, entonces el ver pura teoría durante 2 años, sí fue como que del 100% de la teoría siendo sincera, solamente aprendí el 50%."* PLESS2, 23 años.

*"Me costó mucho trabajo adaptarme porque pues obviamente tú sabes que somos generaciones que venimos de la pandemia, no justifico nada, pero pues hay cosas que no, que yo en lo personal no estuve en práctica y pues sí me costó un poquito de trabajo adaptarme, pero pues una vez agarrando el ritmo ya no hay, no hay ningún problema [...] no tuve muchas prácticas y yo decía que me iba a equivocar en algo, la vaya yo a regar, sí me ponía a pensar bastante"* PLESS3, 23 años.

*"Estamos de acuerdo que a nosotros no nos querían porque somos de pandemia, una pandemia que desgraciadamente nos afectó y nos afectó mucho porque gracias a ello pues nosotros no tuvimos tantas prácticas, como para irte al servicio, fue como de, pues vete y a ver cómo le haces, cómo lo sacas [...] pues como te lo digo, no tuve prácticas, en los 4 años que estuve ahí solamente dos veces fui a prácticas a hospital, entonces pues prácticas, no tuve"* PLESS4, 23 años.

*"No tengo mucha práctica porque no tuve prácticas clínicas [...] sí la pandemia afectó bastante, ya que si hubiera tenido práctica no habría entrado tan insegura y con la práctica tendría más seguridad" PLESS6, 22 años.*

*"Porque siendo estudiantes no tuvimos tantas prácticas ni clínicas ni comunitarias, por el confinamiento de la pandemia, entonces era como llegar a un lugar diferente y demandante siendo un hospital y siendo ya un pasante de servicio social y ya no como estudiante [...] solo recibimos dos prácticas, como tal las primeras las fundamentales y las últimas que eran avanzadas, por esta cuestión de pandemia nos tuvimos que adaptar a las clases en línea y no es lo mismo tener una práctica real a un maniquí o a una computadora" PLESS7, 23 años.*

### **Subcategoría 3: Conocimiento Adquirido para el Crecimiento Personal y Profesional.**

Los PLESS mencionan haber reforzado y adquirido conocimiento de las situaciones vividas y con ello poder compararlas con otras vivencias para tener un resultado favorable en futuros hechos, de igual forma mencionan la importancia de la capacitación y actualización del personal y de los PLESS para aumentar el aprendizaje así poder solventar las necesidades de los pacientes y no cometer errores: *"Se conocen muchas patologías que quizá nunca imaginaste que existiera, conoces la sintomatología de cada una de ellas y te llevas un poquito de cada una de ellas y a lo mejor después no te acuerdas de la enfermedad, pero te acuerdas del paciente y dices a mi paciente le pasaba esto, igual que al paciente que tengo y le hacía efecto esto que le administraban o le ayudaban estos cuidados que yo hacía con el otro paciente, entonces lo vas reforzando cada vez más y terminas por entender que por eso los cuidados se estandarizan de acuerdo a la patología [...] he reforzado conocimientos, he aclarado dudas que en la*

*universidad jamás había aclarado" PLESS2, 23 años. "Siento que los conocimientos que tengo sí los puedo aplicar, pero también recuerdo las situaciones pasadas y lo que se tiene que valorar de acuerdo a la situación" PLESS5, 23 años. "Ahora tengo más conocimiento en las situaciones que se me han puesto y de una se va complementando otra" PLESS7, 23 años*

*"Estudiar enfermería es una carrera en la que nunca se deja de estudiar, es importante actualizarnos constantemente para ser mejores" PLESS3, 23 años. "Es bueno que sepamos sobre las nuevas actualizaciones y de alguna u otra manera, a las enfermeras les ayuda, para no cometer errores en un futuro o para entender mejor sus diagnósticos para hacer el bien al paciente" PLESS5, 23 años. "Sí es importante capacitarnos pues lo más seguido que se pueda porque las enfermedades avanzan día con día entonces lo que hoy se sabe mañana ya cambio ya es diferente entonces hay que capacitarse y estar en constante evolución y así brindar cuidados certeros" PLESS7, 23 años.*

Los participantes comentan haber aprendido a trabajar de forma profesional, con autonomía, pensamiento crítico y juicio propio para la toma de decisiones, así como otros PLESS mencionan que aprendieron analizar y razonar de forma coherente, adaptándose y distribuyendo el tiempo para poder trabajar de la mejor forma: *"Me di cuenta que ya tenía yo juicio propio para poder decidir y regañar." PLESS4, 23 años. "Hay un porcentaje de autonomía donde tú puedes decidir y que hay algunas cosas o algunas opciones de tratamiento que incluso son parte de esa autonomía, entonces hay veces que tienes que aprender a usar tu pensamiento crítico para decidir qué hacer y qué no hacer al estar a cargo de un paciente" PLESS7, 23 años.*

*"He aprendido a analizar, a razonar, también adquirí más conocimientos, tal vez sí sabes las cosas, pero la verdad se te olvida.[...] la verdad no sé cuál sería mi solución para la*

*sobre carga de trabajo, pero, siento que es más como adaptarme a las cosas que pasan y como poner tiempo o distribución de tiempo, para ser sincera es lo que trato de hacer" PLESS4, 23 años. "Creo que he aprendido a dividir tiempos para poder trabajar con cada paciente como se debe, en algún momento yo decía, es que es muy pesado, qué un personal tenga 8 pacientes y un tubo, y veías la lista de medicamentos y este es un montón, no voy a sacar el trabajo en el turno y creo que el personal, a veces, teniendo tantos años en unidades, ya sea clínicas hospitalarias aprenden adaptarte para dividir el tiempo" PLESS6, 23 años. "Pues vas aprendiendo a adaptarte y a trabajar de la mejor manera con el tiempo" PLESS7, 23 años.*

Dos participantes expresaron que durante el año de SS adquirieron un crecimiento personal y profesional: *"No puedo decir cosas malas del servicio, para mí todo ha sido bueno porque todo ha sido aprendizaje, todo ha sido crecer en lo personal" PLESS2, 23 años.*

*"He aprendido a ver a mis pacientes como si fueran algún familiar mío, no en el sentido de que ese mismo aprecio, pero sí en el sentido de que cómo trate yo algún paciente, o sea que yo sea lo más profesional posible" PLESS6, 22 años.*

El testimonio de las participantes, describe la enseñanza recibida por parte del personal de enfermería, tales como los procedimientos, actividades, valoración, relación e interacción con los pacientes, de igual forma mencionan que al término de esto tendrían la capacidad de acatar la forma más conveniente para su realización, así mismo otras participantes refieren haber aprendido a ser ordenadas en las actividades que llevaban a cabo: *"Aprendí la aspiración de secreciones, como nebulizar a los pacientes intubados, curación de catéteres, es lo que me enseñaban" PLESS1, 22 años. "En quirófano aprendí a circular, a instrumentar en las cirugías*

*conoces todo el instrumental, los tiempos para esterilizar los métodos para esterilizar, el procedimiento de empaquetado, aprender la administración de medicamentos, quizá el baño del paciente apoyándote de un familiar, aprendes a hacer los vendajes de una manera más rápida, a canalizar de una manera más rápida la dilución de medicamentos de acuerdo al tipo de paciente que tengas" PLESS2, 23 años. "Aprendí a realizar los baños, aprendí a cómo aforar, a como reconstituir un medicamento, he aprendido muchas cosas" PLESS3, 23 años. "Como te digo, procedimientos como aspiración de secreción, la canalización que es algo fundamental en enfermería, porque día con día, estás canalizando, entonces ahí agarras práctica y mañas para hacer las cosas, y vas viendo que es más bueno o así" PLESS4 23 años. "Es una enseñanza demasiado general y amplia de los diferentes temas o situaciones que se nos han llegado a presentar igual me han enseñado las técnicas de los procedimientos a realizarlos y aprender a valorar si es que sí están bien hechos o no y pues sí pues es que son muchas cosas, realmente no solo es el procedimiento y la técnica sino la manera de trabajar de cada una de ellas [...] te ayuda estar con diferentes enfermeras porque aprendes el mismo procedimiento de diferentes maneras y lo ves de diferentes perspectivas, en general tú decides que forma tomar y crear tu propia técnica, o aprender a hacerlo de la manera que tú creas más conveniente o más correcta a la situación" PLESS7, 23 años.*

*"Ahora siento que tengo inclusive más fluidez con el trato del paciente para poder explicarle lo que está pasando, lo que le va a pasar, lo que se le va a realizar y básicamente las consecuencias de cada acción que hacemos con él para beneficio propio, obviamente" PLESS2, 23 años. "He aplicado mis conocimientos en la interacción con mis pacientes desde saber tomar signos vitales, el primer contacto con un paciente al principio son los signos vitales, entonces con el tiempo y con la práctica aprendes a tener un mejor contacto con ellos, porque al principio*

*era como que llegabas y preguntabas cómo se sentía o eso pero no se te ocurría preguntarle síntomas o ver si está estresado si estaba contento o verificar qué tan invadido estaba si tenía catéter cuánto tiempo las fechas y eso entonces con el tiempo vas aprendiendo a dialogar con ellos, a aprender a valorar de forma visual" PLESS7, 23 años.*

*"De acuerdo al área la enseñanza que he tenido en general, pues he aprendido a trabajar de manera ordenada, a darle prioridad a ciertas actividades" [...] aprender a llevar un orden" PLESS5, 23 años. "Con la ayuda de las enfermeras, aprendí a ser ordenada a mantener la mente en calma" PLESS6, 22 años.*

#### **Subcategoría 4: Competencias para Sobrellevar las Situaciones e Individuos.**

Los participantes mencionan el impacto que vivieron en el SS para adquirir y reforzar valores, actitudes, conocimientos, la obtención de capacidad, confianza y conocimiento de sí misma, así como confianza recibida por el personal de salud, seguridad carácter para sobrellevar la realización de actividades, situaciones, un servicio, incluso abordar a los individuos con los que se tiene interacción cotidiana y toma de decisiones: *"Si bueno, tengo valores, pero he aprendido a reforzarlos [...] el servicio ha ayudado a controlarme, aprendí a que no puedo responder así porque así, generalmente no estoy a favor de algo, soy muy explosiva, muy determinante y no tengo apertura para escuchar a las demás opiniones y aquí lo he intentado cambiar para ser más tolerante [...] he aprendido hacer más tolerante" PLESS1, 22 años. "De igual forma aprendí a tener seguridad, valores, actitud, todo [...] me impactó de cierta forma porque aprendí demasiado, forjé carácter, tolerancia, humildad" PLESS4, 23 años. "Más que nada aprendí hacer respetuosos responsables y aplicar mis valores y mis conocimientos de acuerdo a los lineamientos de las normas [...] aprendí hacer más responsable, a tener más que*

*nada, tolerancia tanto hacia otros personales como hacia los pacientes, aprendí a ser honesta y más que nada la responsabilidad y la puntualidad, y no me refiero a la puntualidad en que todas las actividades se tienen que realizar en un orden y cumplir dentro del lapso de tiempo que se le destina" PLESS5, 23 años.*

*"Inclusivo conocí una parte que literal no conocía de mí, vi como alguien, en este caso un pequeño me pudo hacer cambiar en todo" PLESS4, 23 años. "Me impacto de una manera favorable, porque de alguna otra manera, pues ya conozco un poco más sobre mí por así decirlo, sobre las capacidades que tengo para realizar cada actividad e igual es como un reto para probarme a mí misma, si soy capaz o no de ser o de cómo actuar ante ciertas situaciones con los pacientes [...] con pocos o muchos conocimientos que tenga, pues me siento capaz de realizar las actividades al igual que mis otros compañeros" PLESS5, 23 años. "Y en este punto en el que falta poco tiempo para terminar el servicio social, me siento capaz de abordar a un paciente sin la supervisión previa del personal, siento que por lo menos se los pasos básicos para tratar a un paciente durante el turno sin que causé yo complicaciones en él [...] cuando estuve en clínica de catéteres, en esa área si me sentía capaz de poder valorar una vía periférica o una vía central e indicar limpieza, cambios, posiciones, etc., un montón de cosas" PLESS2, 23 años. "Ahora me siento capaz de hacer las cosas con y sin ayuda, me siento con más conocimientos, siento que he aprendido demasiado, me siento muy fuerte. [...] actualmente, ya me siento segura, me siento hasta capaz de estar regañando a la misma enfermera para hacer las cosas, incluso lo he hecho, hay cosas que no me cuadran y me pongo a ver qué es lo que no me gusta y se lo digo a la enfermera, aunque tengo mis límites mejor voy y pregunto, pero ahora ya me siento capaz de todo" PLESS4, 23 años.*

*"Tengo más seguridad, no una seguridad al 100 pero tengo más de cómo inicie"*

PLESS1, 22 años. *"Siento que el servicio social me ha dado más seguridad para sentirme capaz de hacer las cosas"* PLESS2, 23 años.

*"Ahorita la verdad, ya me siento capaz de realizar actividades, con la seguridad de poder realizarlas de poder tomar decisiones, obviamente en base a los conocimientos y a la teoría que tengo entonces, pues ahorita sí puedo decir que me siento mejor, me siento más segura de mí de mis actividades me siento con más seguridad que antes"* PLESS5, 23 años.

*"Ahora que ya voy a terminar mi servicio, hay muchos días, en los que pienso y me siento muy segura de lo que hago, de terminar porque pues yo ya quiero laborar [...] cuando tú hablas con un paciente ya sabes que se le va hacer, como que se nota la seguridad tanto en tu persona como en tu voz, y siento que soy una persona segura al hacer eso, entonces eso me ha ayudado mucho, aplicar mis conocimientos, que a lo mejor no solo se la teoría y que gracias a mi seguridad los pacientes pueden estar calmados y es más fácil para mí realizar pues mis prácticas"* PLESS6, 22 años. *"Se podría decir que tengo un poco más de seguridad [...] actualmente tengo más confianza de mí y de hacer las cosas"* PLESS7, 23 años. *"Pero pues ahorita ya me siento muchísimo más segura, ya se trabajar, ya trabajo rápido"* PLESS3, 23 años.

*"He aprendido a tener carácter"* PLESS3, 23 años. *"Yo creo que ha forjado mi carácter de una forma en donde puedo regañar, ya que antes yo sentía que no podía regañar a pacientes, pero ahora sí es como de haber ¿Por qué no ha hecho esto? o ¿Por qué hizo esto de esa forma?, porque hay personas, que son como muy inconscientes, pues yo creo que ha forjado mucho mi carácter común como persona y pues obviamente me ha hecho más segura como enfermera"* PLESS6, 22 años.

*"Pero pues a final de cuentas aprendí a sobrellevar ese tipo de distracciones, las situaciones que se me presentaban"* PLESS3, 23 años. *"Aquí aprendí a sobrellevar a las personas"* PLESS7, 23 años.

### **Subcategoría 5: Superación y Manejo de Emociones.**

Algunos participantes, expresaron haber superado el miedo a lo desconocido o actividades que cotidianamente se realizan, esto con la ayuda del paso del tiempo, por medio de la interacción, adaptándose y conociendo el entorno, al personal, actividad o situación el cual estén enfrentando: *"Aprendí a superar mi miedo a cosas que tenían al iniciar, ahorita ya no me causan tanto miedo, por ejemplo, me daba miedo hablarles a los doctores ahora ya no"* PLESS1, 22 años. *"Siento que el miedo ha sido pasajero, porque le tenemos miedo a lo desconocido y una vez que lo conoces aprendes y te adaptas, entonces no siento que el miedo sea un obstáculo para seguir creciendo"* PLESS2, 23 años. *"Fíjate que cuando era yo estudiante me daban mucho miedo los baños de esponja no me gustaba hacerlos, aprendí a superar eso, además que ahora me encanta hacerlos, aprendí a realizarlos"* PLESS3, 23 años. *"Lo hago sin miedo a comparación de los primeros días que o sea tocar hasta un paciente me daba miedo"* PLESS5, 23 años.

Las participantes expresan que con el paso del tiempo y al realizar actividades recreativas aprendieron a manejar y a fortalecer sus emociones tal como, el estrés o frustración, las cuales son originadas por el contacto con otras personas o situaciones presentadas dentro del servicio: *"Más allá de los conocimientos, refuerzo todo el tema emocional que contrae trabajar con personas"* PLESS2, 23 años. *"Para controlarlo, la vida misma te enseña abstenerte de las cosas,*

*yo salgo a tomar aire cuando siento que estoy mal emocionalmente [...] no es como que haya yo entrado totalmente ignorante al servicio, he aprendido muchas cosas, más que nada, el manejo emocional con mi persona, pacientes, con el personal que labora entonces yo creo que eso ha sido algo que me ha dejado muy marcada el aprender a manejar las emociones" PLESS3, 23 años. "He aprendido con el paso del tiempo a mediar mis emociones" PLESS7, 23 años. "Por el servicio, hay ocasiones que he llegado a casa enojada, estresada, frustrada todo, y poco a poco adquirí esa maña de llegar y agarrar mi balón de fútbol y me voy a jugar y con eso se me baja" PLESS4, 23 años.*

#### **Subcategoría 6: Aprendizaje en las Etapas del Ciclo de Vida.**

De acuerdo al discurso, las participantes expresan el aprendizaje que obtuvieron, así como facilidad o dificultad con la que brindaron los cuidados de enfermería en las diferentes etapas del ciclo de vida con la ayuda de familiares: *"Haber pasado por el servicio de urgencias pediatría, me dejó mucho conocimiento de administración de medicamentos en cuanto a kilos, estatura del paciente, los cuidados, que son un poco más minuciosos con los pediátricos que con los adultos, los cuidados que se deben tener en un neonato son mucho más inestable que un adulto y siento que he aprendido mucho a lo largo de todos estos meses que he rotado por diferentes servicios" PLESS2, 23 años.*

*"Aprendes a identificar los tipos de llanto que tiene un bebé, día con día los vas observando y te das cuenta que hay llanto por sueño, hay llanto por dolor, hay llanto por incomodidad, hay llanto por calor, hay llanto porque hicieron del baño, porque tienen hambre, todos son diferentes" PLESS3, 23 años.*

*"Siento que es un poco más fácil tratar con adultos en cuanto a los cuidados, administración de medicamentos y procedimientos, y la verdad siento que son muy complejos los niños, y para ser sincera yo nunca tuve prácticas de pediatría, entonces, en cuanto a los niños, yo sí venían absolutamente en blanco" PLESS2, 23 años.*

*"Para mí es más fácil, muchísimo más fácil trabajar con los bebés y es más fácil manipularlos a diferencia que los adultos" PLESS3, 23 años.*

*"De alguna u otra manera, trabajar con los niños, es un trabajo en conjunto, que es trabajar con el papá, con el paciente y el médico, es más fácil trabajar, con ellos, yo en lo personal, si me gusta, son más fáciles de moldear, más fáciles de poder hacer ciertas actividades, a comparación de un adulto, en un niño el papá es el que lleva la responsabilidad, de que haga las actividades o de que haga esto o aquello y por ejemplo, en un adulto no, porque pues el señor se quiere levantar, se levanta y si no, pues no y en el caso del niño, es, te levantas porque te levantas, porque el papá es quien nos apoya en ese sentido" PLESS, 23 años.*

### **Subcategoría 7: Separar la Vida Laboral de la Personal.**

La mayoría de las PLESS, mencionan si les afecta o no el hecho de presentar afecto por los pacientes, puesto que explican que es importante estar cocientes de lo que se viven en el servicio y los posibles sucesos que pudieran pasar los usuarios, para no relacionar lo personal con el ámbito laboral: *"Simplemente sé qué, es el ciclo de la vida, lo que es la enfermedad y que en cualquier momento puede fallecer alguna persona, no sé si es insensibilidad mía pero nunca me ha afectado como tal, bueno hasta el momento no he sentido que me afecte ese aspecto, simplemente estoy consciente de lo que pasa" PLESS1, 22 años.* *"Pues obviamente le guardo el respeto que se debe a la persona fallecida, duele porque quieras o no, es una persona que tiene*

*hijos, familia, sobrinos, tíos, papás, pero ya no me lo llevo a mi casa, ya lo dejo en el hospital, todo lo malo que me pase o pase en el hospital se queda en el hospital y ya no me los llevo a mi casa como anteriormente lo hacía" PLESS2, 23 años.*

*"Soy una persona muy sensible, pero de la puerta del hospital para adentro, como que me transformo, me vuelvo muy muy dura, a veces hasta se va a escuchar mal, pero a veces hasta tenemos que ser fríos, no, no puedes estar llorando cada que te fallece un paciente" PLESS3, 23 años.*

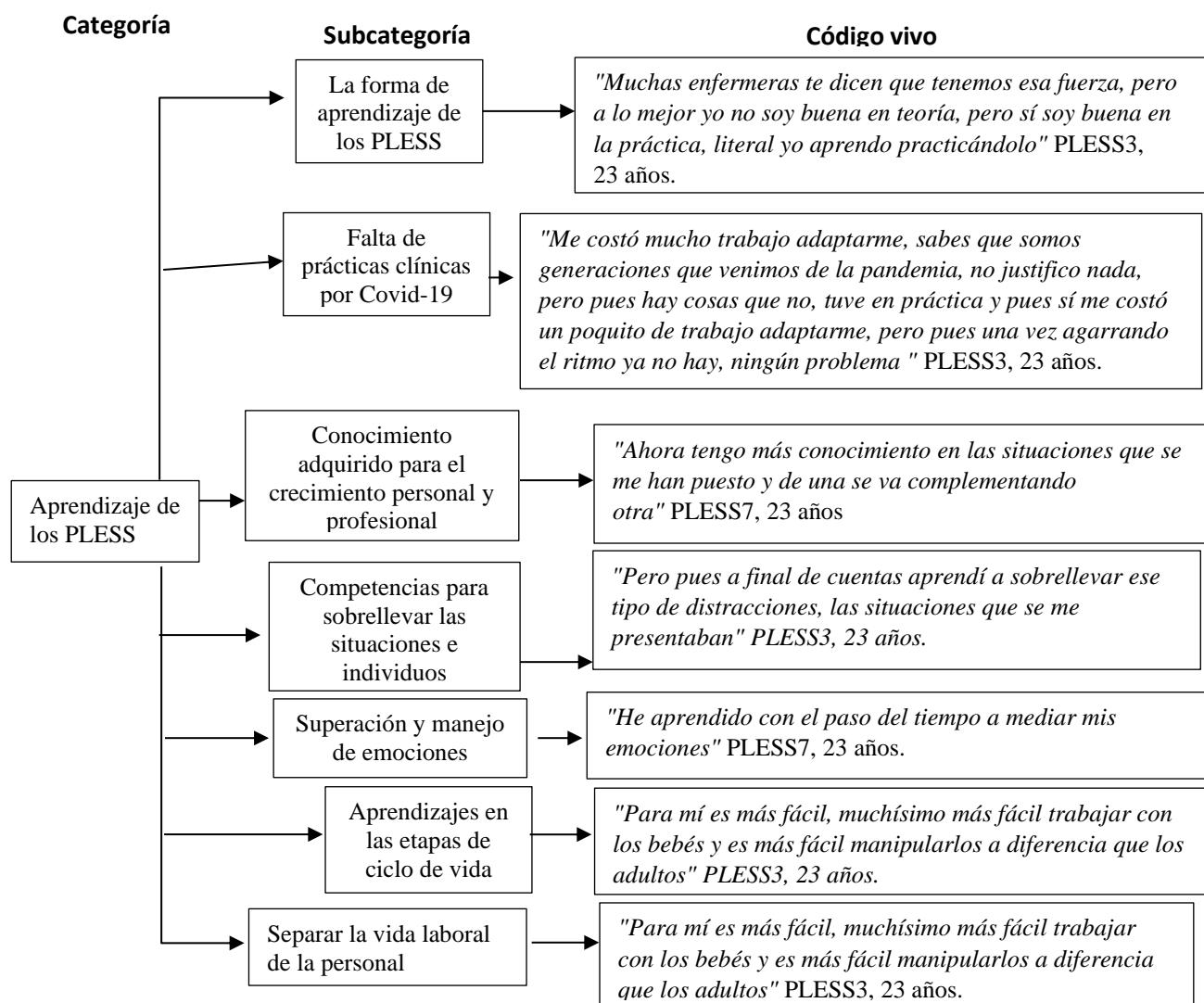
*"Una de las enfermeras me dijo: te voy a aceptar y te doy como consejo de que llores una vez, pero no puedes estar llorando a cada rato por los pacientes; y eso es verdad, tú ves que están muy delicados y sabes que pueden morir, pero no por todos los pacientes voy a estar llorando, tuve que aprender a mentalizar lo que va a pasar con los pacientes [...] aprendí que no puedo estar relacionando, o no puedo estar mezclando lo personal, mis sentimientos con el ámbito laboral" PLESS4, 23 años.*

*"Tengo que aprender a separarlo, pero pues digamos que no fue tan grave, sí fue una situación en la que literalmente, casi me pongo en riesgo, gracias a Dios, pues no afecto a ningún paciente, cuando entré a mi servicio ese día dije no pues mis pacientes, mis pacientes, yo soy yo y yo, aquí estoy para ellos y yo ahorita no estoy para lo que haya pasado [...] me han enseñado a separar lo personal con lo laboral [...] he aprendido como que lo personal a un lado y lo laboral al otro lado y pues en general no me ha afectado, pero pues sí, en una o dos ocasiones he metido lo personal con lo laboral" PLESS5, 23 años. "Sería como que un poquito dejar la cuestión personal fuera del hospital porque a veces a pesar de que decimos que afuera del hospital está tu vida privada a veces por más que se quieran no siempre se puede separar lo personal de lo de lo laboral [...] entonces yo creo que sí se debería tratar de aprender a*

sobrellevar las dos partes, de lo personal y el hospital de manera equilibrada para ya no tener ese tipo de conflictos con nadie" PLESS7, 23 años.

**Figura 5**

*Aprendizajes de los PLESS*



*Nota:* Resumen de la categoría tres, la cual presenta siete subcategorías con un ejemplo de código vivo significativo.

#### ***Categoría 4: Relación que Existe entre Pasantes y Pacientes***

Esta categoría refiere la relación que surgió entre los pasantes y pacientes al interactuar y brindar los cuidados correspondientes día con día, consta de dos subcategorías 1): Afecto Presentado Hacia los Pacientes y Subcategoría 2): Coaccionar y Polemizar con Pacientes y Familiares.

##### **Subcategoría 1: Afecto Hacia los Pacientes.**

Algunos PLESS mencionan que durante la interacción que tuvieron con los pacientes llegaron a presentar y desarrollar algún sentimiento por ellos, es decir, cariño, tristeza, amor: *"Es un problema que como enfermera debo trabajar porque desde que fui estudiante me pasó y ahora que soy pasante pues me pasó, no sé por qué siento que me encariño más con aquellas personas que pues sé que ya van a morir, pacientes graves, por así decirlo, pacientes que están intubados, pacientes que no pueden hablar, pero están muy graves de alguna u otra cosa, con ellos son con los que más me llegó a encariñar [...] siento que en algún momento es mi paciente y luego voy conociendo su historia, tanto clínica como familiar y digo, a esta persona no le tenía que pasar esto, es como de por qué y entonces yo comienzo a darle los mejores cuidados que puedo y a encariñarme"* PLESS6, 22 años. *"Nunca imagine que llegara a querer aun paciente así mucho, yo me llegue a encariñar con un bebé, hasta quererlo adoptar porque veía que no lo querían"* PLESS4, 23 años. *"Es muy fugaz, por así decirlo, pero queda presente el sentimiento o la emoción que yo siento en ese momento es como de chin se murió, ese paciente me da mucha tristeza porque no lo merecía y así incluso llegó a llorar"* PLESS6, 22 años.

De igual forma otros PLESS, mencionan que los pacientes son prioridad sobre todas las personas externas al cuidado, por ello preferían realizar ellas mismas los cuidados correspondientes a cada paciente, brindándolos de la mejor manera, así mismo refieren haber presentado preocupación por ellos: *"No me sentía cansada porque tenía la sensación de que había hecho las cosas bien y de que estaba tratando de que los pacientes mejorarán y no empeorarán con una mala práctica"* PLESS2, 23 años. *"Primero están los pacientes antes que mis amistades o que todo lo demás porque pues más que nada es una vida con la que estoy tratando, entonces, lo hice pensando en mi paciente, no pensando en las consecuencias que tendría así a mí o hacia la persona implicada"* PLESS5, 23 años. *"Son prioridad, hago desde lo más minucioso, por así decirlo más pequeño hasta lo más complejo, y no solo estar con ellos, es hacer sus actividades y demás"* PLESS6 22 años.

### **Subcategoría 2: Coaccionar y Polemizar con Pacientes y Familiares.**

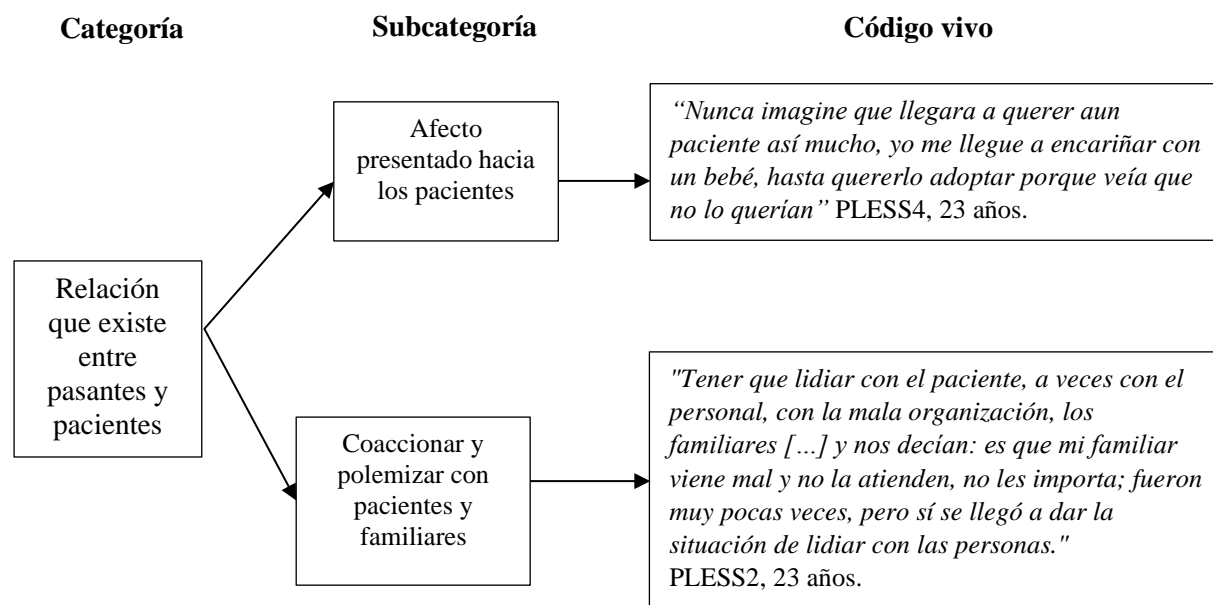
Las PLESS refieren ser presionadas en la atención de los pacientes, ya que las personas con las que tienen contacto optan por gritar, así mismo mencionan lidiar con los pacientes, familiares y muchas de las veces con el mismo personal, sin embargo, sobrellevan la situación: *"Fueron como dos ocasiones en el que era de actuar rápido, pero pues tenías ahí encima a los familiares: es que ustedes no hacen nada, no hacen su trabajo"* PLESS2, 23 años. *"Hay pacientes o familiares muy difíciles, te llegan a gritar, a insultar, llegan a enojarse y a ponernos caras porque no los atiendes, pero a veces tenemos mucho trabajo, bueno sí vas y les explicas y les dices, y todo, pero pues ellos a veces quieren que estemos ahí el 100% del tiempo cuando no podemos estar el 100% porque tenemos a más pacientes que atender y a veces ni a comer sales"* PLESS4, 23 años.

*"Tener que lidiar con el paciente, a veces con el personal, con la mala organización, los familiares [...] y nos decían: es que mi familiar viene mal y no la atienden, no les importa; fueron muy pocas veces, pero sí se llegó a dar la situación de lidiar con las personas" PLESS2, 23 años. "Hay algunos familiares que a todos yo creo que los ven iguales, piensan que todos son trabajadores y hay algunos familiares que me ha tocado que se me ponen muy groseros, muy eufóricos" PLESS3, 23 años.*

*"Eso es lo que he notado de diferencia, que ya se trabajar un poquito más rápido, ya sé cómo llevar una relación con el paciente, con el familiar, ya sé cómo me dieron una situación que el que el familiar se esté poniendo un poquito agresivo ya sé cómo manejarlo, bueno, he aprendido muchas cosas" PLESS3, 23 años.*

### Figura 6

*Relación que Existe Entre Pasantes y Pacientes*



*Nota:* Representa las dos subcategorías de la cuarta categoría con un código vivo.

### ***Categoría 5: Relación entre Personal de Enfermería y pasantes***

Esta categoría se refiere en general al personal de enfermería, el trabajo, apoyo, actitudes y relación que los pasantes describen. La categoría incluye; 1) Cuidado y Trato a sus Pacientes; 2) Comportamiento de las Enfermeras con los Pasantes; 3) El Trato Recibido por el Personal de Enfermería y 4) Integración del Personal de Enfermería como Apoyo a los PLESS.

#### **Subcategoría 1. Cuidado y Trato a sus Pacientes.**

Los participantes, mencionan el rol que el personal de enfermería realiza con los pacientes, refieren que no solo abarcan cuidados físicos, sino apoyo de amigos y de psicología: *"Ahora sé que no solo brindamos cuidados, si no amistad, cariño, no solo somos enfermeras, también somos amigos, maestras, e incluso nos volvemos hasta familia"* PLESS1, 22 años. *"Porque enfermería le hacemos de todo, de psicólogas, de mamás, tanatólogas, camilleras de todo"* PLESS3, 23 años.

A pesar de eso, los PLESS refieren que hay enfermeras que no realizan la atención al paciente, que lo ven como un objeto, tienen poco empatía, no les brindan los cuidados de enfermería, les gritan y realizan prácticas inadecuadas: *"Hay mucho personal nuevo o inclusive hay mucho personal antiguo, podríamos decirle que trabaja mucho mejor o que puede llegar a trabajar mucho mejor que ella y no tienen trabajo y ellos teniendo el trabajo lo toman tan a la ligera como si el paciente fuera un objeto más y no una persona"* PLESS2, 23 años. *"Pero sí me ha tocado ver enfermeras que son muy poco empáticas o que ya andan regañando a la familia [...], o sea, cero tolerantes"* PLESS3, 23 años. *"Pero que en algunos servicios me pasaba todo lo contrario, porque a veces yo llegaba al servicio en el turno matutino y el paciente lo encontraba*

*con dolor; lo encontraba hipertenso, hipoglucémico y siento que la mejor manera de averiguar qué pasaba era platicar con el paciente y a veces era decepcionante escuchar que decían, es que la señorita de la noche no me dio mi medicamento" PLESS2, 23 años.*

*"O es que la señorita de la noche me gritó y me siento mal por eso, y creme que, si lo llegue a escuchar muchas veces" PLESS2, 23 años.*

*"En el primer o segundo día que se supone que ella me estaba explicando cómo funcionaba el servicio, me di cuenta que hacía prácticas inadecuadas para la salud del paciente y más tratándose de un servicio tan delicado en el que los pacientes pues ya tienen un sistema inmune deprimido y este tipo de prácticas, pues termina por dañar más la salud" PLESS2, 23 años. "Este fue reciente, un mal entendido, se debe a una situación en la cual fui implicada, pero la situación ya tenía meses de estar pasando, se dieron cuenta gracias a mí, no sé podríamos decirse que se dieron cuenta que la enfermera estaba cometiendo varios errores en el trato hacia los pacientes" PESS5, 23 años.*

### **Subcategoría 2. Comportamiento y Trato con los Pasantes.**

En esta subcategoría las participantes, mencionan las actitudes, comportamientos y el trato recibido por el personal de enfermería, así mismo hacen mención que trabajaron con enfermeras mala onda, conservadoras, envidiosas, pero también personal amable y respetuoso los cuales les brindaron confianza y apoyo: *"Sí he escuchado que digan que hay personas que sí son muy mala onda" PLESS1, 22 años. "Me ha tocado enfermeras que son a veces mala onda y sí me he puesto a pensar, si le pregunto se enojará y si mejor no le pregunto, pero no, al final de cuentas si termino preguntándoles" PLESS3, 23 años.*

*"Me aguanto por qué la verdad solamente con una enfermera he tenido como la apertura para que yo pueda decirle oiga, sabe que esto lo hago así, pero con las demás es como de no, la mayoría son como has las cosas como yo quiero, estás trabajando conmigo, cuando tú trabajes y tú estés sola, pues trabaja como tú quieras" PLESS6, 22 años.*

*"Mira, yo creo que es un tema, sí de ego, porque a veces te digo que siento que unas enfermeras son como muy envidiosas en su trabajo, también considero que son mujeres, bueno no todas las enfermeras, pero si algunas son como envidiosas con las propias mujeres por lo mismo de que son de mentalidad de antes, como de que no sabes" PLESS6, 22 años.*

No obstante, también mencionan que hubo enfermeras amables y respetuosas. *"Siempre se dirigió a mí de una manera amable, respetuosa y en el resto de los servicios, pues de igual manera me podrías llamar por mi nombre y no me podía sentir ofendida porque siento que en el tiempo que estuve con ellas, siempre hubo respeto de su parte hacia mí y la paciencia para explicarme los procedimientos" PLESS2, 23 años.*

*"En la mayoría de los casos fue bien y con respecto a la enfermera en la que prácticamente puedo decir que le sacaba el trabajo, o sea, ni siquiera hubo agresiones, malas caras" PLESS2, 23 años. "El trato de las enfermeras ha sido muy bueno, muy aceptable la verdad, o sea de ellas no me puedo quejar, bueno, de la mayoría." PLESS5, 23 años. "Pues yo diría que es un trato bueno hasta el momento siento que no he tenido problemas o diferencias con alguno de ellos hasta el momento con las enfermeras que he trabajado han sido buenas" PLESS7, 23 años. "Son respetuosos conmigo, es decir, nunca me hablan de manera grosera" PLESS1, 22 años.*

*"En su mayoría es bueno, incluso a veces siento que en la mayoría somos privilegiados como pasantes porque las enfermeras nos tienen un poco de confianza, digo al principio, ponen, ven y te observan, pero después, como saben que eres pasante tienes privilegio de poder ser un poco más libre, bueno al menos ese es el trato que he sentido" PLESS6, 22 años. "El trato ha sido buena y mala, en el sentido de que he tenido enfermeras que me han enseñado, comprendido me han dado cuando no tengo, a veces me invitaba a desayunar cuando sabían que no llevaba de desayunar, o me regalaban agua, incluso ante dudas, cualquier cosa, me explicaban, me decían que no tuviera miedo, que le echara ganas, me daban como que esa fortaleza de seguir y no quebrantarme" PLESS4, 23 años.*

*"Tener el apoyo de una enfermera es muy bueno y confortable para mí" PLESS5, 23 años.*

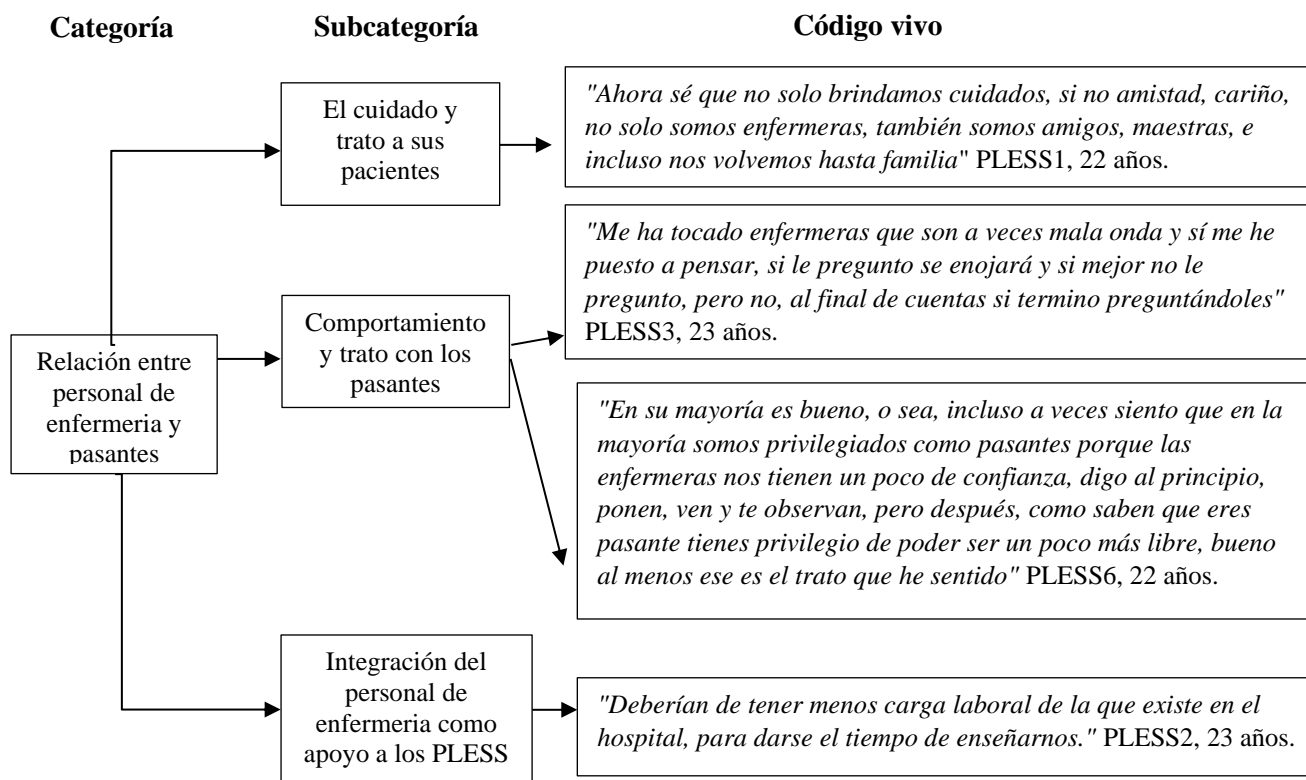
### **Subcategoría 3: Integración del Personal de Enfermería como Apoyo a los PLESS.**

Los PLESS mencionan, que durante el servicio social como pasantes necesitan el apoyo de las enfermeras, sin embargo para que eso suceda comentan que el personal de enfermería de la institución deben de estar capacitados y reforzar el área de docencia, así como tener menos carga laboral, empatía, paciencia, tolerancia, humildad, tiempo y habilidad para enseñar: *"Hay mucho personal que a lo mejor y ni siquiera se capacita, es por eso que no se tomen el tiempo de explicarnos por el miedo a que a que no lo sepan cómo lo deben de saber y sean juzgados o criticados, porque siento que a veces para ellas es como me va a corregir el estudiante o me va a corregir el pasante aun cuando yo tengo 20 años de experiencia, no, entonces se evitan esa situación" PLESS2, 23 años. "Siento que se podría reforzar mucho el hecho de la docencia porque no a todos les gusta como tal a lo mejor no es porque no les gusta, es importante*

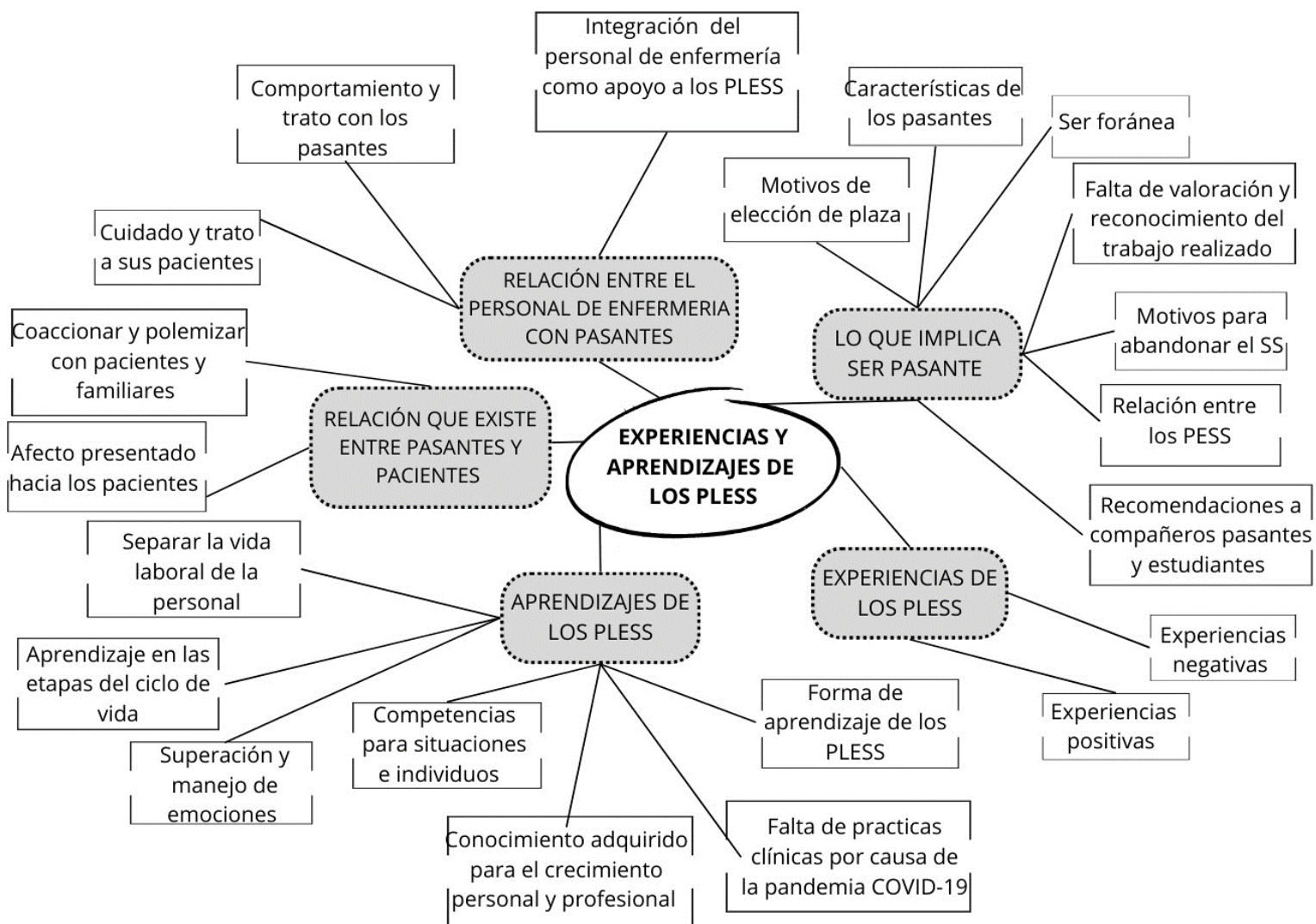
*mencionarles o enseñarles que venimos después de ellos, nos tienen que enseñar de la manera más correcta posible" PLESS7, 23 años. "Deberían de tener menos carga laboral de la que existe en el hospital, para darse el tiempo de enseñarnos" PLESS2, 23 años.*

*"Empatía, porque hay muchos que sí son muy buenos y todo, pero hay mucho personal que afortunadamente no me tocaba, pero lo he visto que no enseñan literalmente agarran y se sientan todo el día." PLESS1, 22 años. "Creo que con rotundamente esa empatía porque todos en algún día fuimos principiantes" PLESS6, 22 años. "Entonces yo creo que les falta más, como que esa empatía, esa paciencia, esa residencia, esa tolerancia" PLESS3, 23 años. "Siento que primero deben de tener paciencia para enseñar porque no todos aprendemos rápido y hay que tener mucha paciencia tanto con pasantes como con estudiantes." PLESS2, 23 años. "Les falta tanto tiempo como empatía, tolerancia y paciencia porque he visto que a veces se desespera muy rápido con estudiantes o pasantes" PLESS4, 23 años.*

*"Siento que al profesional le falta tiempo ya que están tan ajetreados y tienen tantos pacientes que no siempre pueden enseñarnos como nos gustaría" PLESS1, 22 años. "A ellas les hace falta valores, tiempo esa humildad, no sé algo, digamos que esto depende de cada una de ellas y de cómo quieras realizarlo, hay muchas que sí tienen la habilidad de enseñar que tienen la empatía después decirte no, pues mira así esto y aquello, pero no tienen tiempo y hay algunas que tienen tiempo, pero no tienen la habilidad o la paciencia para enseñar, entonces eso va dependiendo de cada una de ellas, por ejemplo; las que tienen la habilidad para enseñar y tienen muchos conocimientos, desgraciadamente no tienen tiempo" PLESS5, 23 años.*

**Figura 7***Relación entre Personal de Enfermería y Pasantes*

*Nota:* Describe la quita categoría con su respectivas subcategorías y códigos vivos que las representa.

**Figura 8***Experiencias y Aprendizajes de los PLESS*

*Nota:* de acuerdo a los hallazgos encontrados, describe de forma general las cinco categorías con sus respectivas subcategorías.

## Capítulo IV

### 4. Discusión

El presente trabajo tuvo como objetivo explorar las experiencias y aprendizajes de los pasantes de enfermería de un hospital de segundo nivel de atención del municipio de Puebla. De acuerdo a los resultados del estudio se abordaron siete PESS, las cuales, corresponden al sexo femenino, de 22 y 23 años de edad, lo que difiere con los estudios, ya que no mencionan el rango de edad de sus participantes, sin embargo, se encontró que Uribe et al. (2021), incluyó pasantes de sexo masculino. Así mismo se integraron pasantes de diferentes municipios del Estado de Puebla y una de Guerrero, resultados que coinciden con Uribe et al. (2021) y Bernal y Godínez (2020), quienes estuvieron enfocados en pasantes de enfermería foráneos. Por otro lado, se abordó el nivel de licenciatura en enfermería, resultados que coinciden con Márquez et al. (2016) y Centeno (2021), de igual forma pasantes que realizaron su servicio social en hospitales de segundo nivel de atención, resultados que coinciden con Centeno (2021) y Márquez et al. (2016), pero contrastan con Uribe et al. (2021) y Rivas (2023) quienes realizaron sus estudios en un primer nivel de atención.

En relación a la primera categoría identificada, corresponde lo que implica ser pasante, uno de los elementos esenciales es la elección de plaza, en la cual, se consideró un hospital de segundo nivel de atención, resultado que coinciden con Centeno (2021), que enfoca la oportunidad de aprendizaje debido a los servicios y cuidados que se realizan, además por curiosidad y cercanía. En la segunda subcategoría, características de los PESS, los PESS en el desarrollo de sus actividades y ante el reto de las demandas de la institución deben ser autodidactas, tener buena actitud, disposición, iniciativa y responsabilidad, lo cual concuerda con Rochar et al. (2012) y Márquez et al. (2016), quien refiere que durante su rotación en los

servicios lo hizo más responsable, y desarrollaron práctica, conocimientos, habilidades, carácter y el hecho de poder trabajar en equipo con el personal de salud esto debido a la complejidad de los cuidados.

Se identificó que cuatro de los PESS son foráneos, los cuales, manifestaron sentirse, solos, nostálgicos, agobiados, con miedo y extrañar a su familia, resultado que coincide con Uribe et al. (2021), quien menciona que esto afecta las emociones y sentimientos de los PESS, así como a la relación entre familiares y amigos, lo cual interfiere en su desarrollo, generando la falta de reconocimiento y valoración del trabajo de los PESS a pesar de sus esfuerzos, resultado que difiere con Rivas (2023), debido a que hay reconocimiento de su desempeño laboral, además de confianza y apoyo por parte del personal de enfermería; por otro lado, en los resultados de Bernal y Godínez (2020), describen que el desempeño profesional no es reconocido, y tratan que con el tiempo generar confianza, libertad de acción y motivación.

En relación a la segunda categoría, se identificó que el servicio social permitió vivir experiencias, que de acuerdo al discurso de los PESS fueron positivas y negativas, resultado que coincide con Rivas (2023) y Centeno (2021), quienes mencionan que viven relaciones interpersonales positivas, con el personal de enfermería que te enseña, te transmite seguridad y paciencia, empatía, consejos, cariño, y los describen como profesionales con calidad y humanismo, sin embargo, los mismos autores con respecto a las experiencias negativas, mencionan que el personal de enfermería ha perdido su vocación y compañerismo con el pasante, porque los humillan, se molestan porque preguntan, por la falta de habilidad y desconocimiento en los procedimientos. Las situaciones positivas y negativas generan en los PESS miedo, inseguridad y estrés, incluso problema en la salud mental, resultado que coincide con Márquez et al. (2016), Uribe et al. (2021), Rivas 2023 y Centeno (2021) quienes en sus

estudios refieren que al inicio del SS, al realizar alguna actividad, procedimiento, al llegar a un entorno desconocido, interactuar con el paciente, por la exigencia de elaborar productos académicos y la sobrecarga de trabajo, se presenta miedo, temor, inseguridad y estrés, además mencionan la falta de teoría, práctica o la habilidad de realizar actividades, lo que los condujo a resolver problemas clínicos con incertidumbre y ambigüedad ocasionándoles desgaste físico, mental y emocional.

De acuerdo a la tercera categoría, que corresponde a los aprendizajes de los PESS, se encontró que los PLESS adquieren sus conocimientos a través de la observación, explicación y la práctica, los cuales coinciden con Márquez et al. (2016), quien expresa que los PESS aprenden por medio de la observación, lo que les permite tener iniciativa para tomar decisiones al realizar actividades o la tarea a cumplir, esto posterior a la supervisión y explicación del personal de enfermería, así mismo expresa que una debilidad que ellos tienen es la falta de habilidad y práctica; Centeno (2021), refiere que en los hospitales no se cuenta con el suficiente material de consumo, por lo que fortalece su creatividad, aunado a lo que mencionan Márquez et al. (2022; 2016) quienes concluyen que la teoría que aprenden en la institución educativa, no es igual en el contexto real y el tener limitado número de prácticas afecta el desempeño de los PESS.

Así mismo, se encontró que el PESS durante la rotación por los diferentes servicios, adquieren habilidades y conocimientos, para identificar e intervenir en el cuidado de los pacientes en sus diferentes etapas, lo que coincide con lo que refiere Márquez et al. (2022), ya que menciona que enfermería desarrolla habilidades de comunicación para poder identificar las necesidades de los pacientes y así otorgar un cuidado holístico sin importar la etapa, patología o edad, sin embargo, Márquez et al. (2022) y Centeno (2021), expresan que para identificar los problemas de forma holística, los PESS deben tener iniciativa, ser propositivos, tomar decisiones

asertivas, ser disciplinadas para la solución de los problemas de la práctica. Por lo que los resultados muestran la importancia de la actualización y capacitación continua, lo que coincide con Márquez et al. (2022), Uribe et al. (2021) y Centeno (2021) quienes refieren que el personal impulsa a estudiar los diferentes procedimientos o temas relacionados al cuidado integral del paciente.

De acuerdo a la cuarta categoría, la cual corresponde a la relación que existe entre pasantes y pacientes, los resultados muestran que los pacientes y familiares en ocasiones son irrespetuosos y exigentes, lo que concuerda con Centeno (2021), quien expresa que los PESS llegan a recibir agresión por parte de los pacientes, asimismo, este resultado difiere con Uribe et al. (2021), el cual, reporta que los PESS reciben apoyo, cariño, consejos e incluso los llegan a considerar como parte de su familia.

En la quinta categoría menciona el cuidado y trato a sus pacientes, los PESS refieren que algunos de los profesionales de enfermería realizan prácticas inadecuadas que afecta el cuidado del paciente, resultado que coincide con Rivas (2023) en la Ética profesional, en el hacer de enfermería, manifiesta que durante el servicio social se encontraron con enfermeras que realizaban malas prácticas a sus pacientes.

Por último, se encontró en los resultados que el comportamiento de las enfermeras con los PESS, fue ambivalente (bueno y malo), lo que coincide con lo encontrado en Rivas (2023), quien menciona que durante el SS los PESS conviven con enfermeras groseras y envidiosas, pero de igual forma interactúan con enfermeras que son amables y respetuosas, del mismo modo coincide con lo encontrado en Centeno (2021), quien menciona, que el personal de enfermería es empático y son parte de su inspiración para poder ser mejor en las diferentes áreas en donde se

desarrollan, ya que con su cariño, consejo y acompañamiento, generan que el pasante se desarrolle como una persona con humanidad, tacto y social.

### **Conclusión**

El presente estudio de investigación, permite identificar que el servicio social es una etapa importante para la formación de los futuros profesionales de enfermería, debido que le permite fortalecer las competencias declaradas en el perfil de egreso del programa educativo.

Los PLESS enfrentan diversas experiencias, que fortalecen su autoestima y la motivación para continuar preparándose, durante el servicio social integran habilidades en la toma de decisiones con razonamiento crítico, realizan diferentes procedimientos y aplican los valores, de igual forma se viven experiencias que pueden afectar el ambiente personal y laboral, ya que deben de afrontar situaciones no favorables como malos tratos, humillaciones, comentarios fuera de lugar y problemas o situaciones que en ocasiones les genera miedo, ansiedad, estrés, inseguridad, desmotivación, problemas psicológicos, incluso que no quieran continuar y/o concluir el SS, sin embargo, a pesar de las circunstancias se adquirió aprendizajes cognoscitivos que ayudan a desenvolverse en la vida personal y profesional, en la cual, la institución, el equipo multidisciplinario, estudiantes, así mismo, los problemas personales influyen en la formación del pasante.

Como se observa es importante el año de SS ya que para el pasante es la última etapa de formación en donde los valores se ven expuestos al enfrentarse al acercamiento de la vida laboral, para ello tiene que tener voluntad, iniciativa e intuición y así incorporarse al área de servicio, como una forma de crecimiento personal y profesional, se identifica que muchas de las

veces no se puede separar las emociones o bien la vida personal de lo laboral, sin embargo es un aspecto que como tal se debe manejar, sobrellevar y estar consiente el daño que puede generar.

Así pues, se debe estar consiente que sin importar en donde ejerzas el servicio social (primer o segundo nivel de atención), puede ser difícil, marcando así el inicio y el final de sus capacidades, es decir cuanto este aprendido en su año de servicio, ya que, de acuerdo a la percepción de las experiencias (positiva o negativa) se podrá generar un aprendizaje dándole carácter propio, así al aprendizaje como producto y complemento de las experiencias.

### **Recomendaciones**

Es importante conocer, comprender y analizar los discursos de las participantes, lo que permite identificar áreas de oportunidad, y estrategias de mejora, que contribuya a la formación de futuros profesionales de enfermería, y a los enfermeros operativos, además de proponer a la institución educativa el mejoramiento del plan de estudio, programas de asignatura teóricos y prácticos; desarrollar estrategias pedagógicas para fortalecer las competencias para poder desarrollarse en el ámbito laboral.

Se recomienda integrar en el programa de inducción al servicio social, talleres sobre habilidades blandas (pensamiento crítico y creativo, gestión de tiempo, ética laboral, positivismo, fiabilidad y la capacidad de organización), procedimientos de cuidado con base al ciclo vital humano, tanatología, además de atención de salud mental (estrés y depresión).

Así mismo se recomienda que durante el SS los pasantes tengan un acompañamiento psicológico y atención por parte de la institución educativa por cualquier incidencia o problema que se presente, debido a que, a pesar de tener un docente de la asignatura, se encuentra ausente y/o no da solución y seguimiento.

Por otro lado, se recomienda que se capaciten y actualicen constantemente, así como tener el hábito de estudiar.

### **Limitaciones**

Las limitaciones que se presentaron fueron falta de tiempo de los pasantes, así como falta de disposición para participar en el estudio, manifestando el no querer revivir emociones y sentimientos negativos por el simple hecho de volver a recordar las malas experiencias, así mismo en un punto de la entrevista los participantes se limitaron a contestar algunas preguntas, por lo que se respetó la decisión y no se insistió en su respuesta o participación.

## Referencias

- Aguilera Rivera, M., Morán Peña, L., Espinosa Rivera, B. P., Galicia Luna, A., López Ruiz, C. M. y García Piña, M. A. (2017). Vivencias del egresado de enfermería en la toma de decisiones clínicas. *Rev. iberoam. Educ. investi. Enferm.*, 7(3), 9-18.  
<https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/ar-ticulo/256/vivencias-del-egresado-de-enfermeria-en-la-toma-de-decisiones-clinicas/>
- Amengual, G. (2007). El concepto de experiencia: de Kant a Hegel. *Scielo*.  
[http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1666-485X2007000100001#ref](http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1666-485X2007000100001#ref)
- Arriaga, R (2015). *Desempeño de los prestadores de servicio social de licenciatura en enfermería de la DACS-UJAT en instituciones receptoras del sistema estatal de salud*. [Archivo PDF]. <https://www.redalyc.org/pdf/4578/457845341005.pdf>
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla [BUAP]. (2013). *Reglamento de requisitos y procedimientos para la admisión, permanencia y trayectoria académica de los alumnos de modalidad escolarizada de la BUAP*. <http://www.contraloria.buap.mx/?q=content/normativa-estrat%C3%A9gica>
- Benemérita Universidad Autónoma de Puebla [BUAP], (2013). Lineamientos de servicio social y práctica profesional. *Rev. Gaceta Universitaria No. 171*.  
[https://repositorio.buap.mx/rdocencia/public/inf\\_public/2019/0/Lineamiento-Servicio-Social-Practicas.pdf](https://repositorio.buap.mx/rdocencia/public/inf_public/2019/0/Lineamiento-Servicio-Social-Practicas.pdf)
- Bernal Becerril, M.L. y Godínez Rodríguez, M.A. (2020). *Servicio social foráneo: Vivencias de pasantes de enfermería en el cuidado obstétrico* / *Revista CuidArte*. Vol.9, Núm.117.  
<https://revistas.unam.mx/index.php/cuidarte/article/view/72759>

Camacho, E. y Rodríguez, M. (2010). Una mirada crítica de la formación del profesional de enfermería con perspectiva reflexiva. *Scielo*.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1665-70632010000100005](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-70632010000100005)

Cámara de diputados del H. Congreso de la Unión. (02-04-2014). *Reglamento de la ley general*

Centeno Parra, L. (2021). Los retos que desafía al pasante de enfermería en un hospital de segundo nivel de atención. *Scielo*. <https://scielo.isciii.es/pdf/ene/v15n1/1988-348X-ene-15-01-1175.pdf>

Diario Oficial de la Federación, [DOF]. (1981). *Reglamento para la prestación del servicio social de los estudiantes de las instituciones de educación superior en la República Mexicana*.

[https://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=4634627&fecha=30/03/1981#gsc.tab=0](https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=4634627&fecha=30/03/1981#gsc.tab=0)

Diario Oficial de la Federación, [DOF]. (1983). *Reglamento De La Ley General De Salud En Materia De Investigación Para La Salud*. [https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinacional/10.\\_NAL.\\_Reglamento\\_de\\_Investigacion.pdf](https://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinacional/10._NAL._Reglamento_de_Investigacion.pdf)

Diario Oficial de la Federación, [DOF]. (2013). *Norma Oficial Mexicana NOM-019-SSA-2013, para la práctica de enfermería en el Sistema Nacional de Salud. México: Secretaría de Gobernación*.

[https://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5312523&fecha=02/09/2013#gsc.tab=0](https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5312523&fecha=02/09/2013#gsc.tab=0)

Diario Oficial de la Federación [DOF]. (2014). *Reglamento De La Ley General De Salud En Materia De Investigación Para La Salud.*

[https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg\\_LGS\\_MIS.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/regley/Reg_LGS_MIS.pdf)

Diario Oficial de la Federación [DOF]. (2016). *Proyecto de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM-038-SSA3-2016, Educación en Salud. Criterios para la utilización de los establecimientos para la atención médica como campos clínicos en la prestación del servicio social de enfermería.* México: Secretaría de Gobernación.

[http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/6361/salud12\\_C/salud12\\_C.html](http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/6361/salud12_C/salud12_C.html)

Diario Oficial de la Federación [DOF]. (2018). *Ley Reglamentaria del Artículo 5o.*

*Constitucional, Relativo al Ejercicio De Las Profesiones En La Ciudad De México.*

[https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/208\\_190118.pdf](https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/208_190118.pdf)

Elizalde Ordoñez, H., Ortiz Davalos, G., Ramírez Quezada, F., Aya Roa, K. J. y Moreno

González, M. M. (2021). Experiencia del profesional de enfermería en su relación con el estudiante durante su práctica clínica. *Sanus vol.6 Sonora ene./dic. 2021 Epub 24-Ene-*

*2022.* [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-)

[60942021000100302#:~:text=La%20experiencia%20cl%C3%ADnica%20es%20un,la%20vocaci%C3%B3n%20para%20ense%C3%B1ar%2C%20y](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-60942021000100302#:~:text=La%20experiencia%20cl%C3%ADnica%20es%20un,la%20vocaci%C3%B3n%20para%20ense%C3%B1ar%2C%20y)

Fujigaki, A. (s.f.). *Servicio social de médicos, enfermeras y odontólogos en relación con los programas de salud en la frontera norte de México.*

<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/14547/v66n1p37.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Flores González, E., Seguel Palma, F., Godoy Pozo, J., & Barría Pailaquilén, R. (2019).

Experiencia de la formación profesional de estudiantes de enfermería de una universidad

- chilena bajo un modelo conceptual propio. *Revista Cubana de Enfermería*, 34(4).  
<http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/2372/403>
- Gallardo, A.I. (2011). Evolución del conocimiento en enfermería. *Medwave 2011 Abr;11(04)*.  
<https://www.medwave.cl/medios/medwave/Abril2011/1/medwave.2011.04.5001.pdf>
- Gallegos Torres, R. y Paulín García C. (2019). *El Papel Del Personal De Enfermería En La Educación Para La Salud. [Archivo PDF]*  
<https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/05/1223572/271-285.pdf>
- George, T. P. (2016). Causar impacto con el aprendizaje en servicio social / *Nursing. Elsevier. Vol. 33. Núm. 4. Pág. 60-62.* <https://www.elsevier.es/es-revista-nursing-20-articulo-causar-impacto-con-el-aprendizaje-S0212538216301030>
- Guirado Ariza, A., Giménez Pérez, Y. y Mazzitelli Lanzzone, C. (2022). *La enseñanza, el aprendizaje y el conocimiento científico desde la perspectiva de futuros profesores de Ciencias Naturales. Educación*, 31(60), 197-214.  
<https://dx.doi.org/10.18800/educacion.202201.009>
- Guzmán L. y Valdez B. (2020). El servicio social como recurso didáctico para intervenir la realidad social. *Scielo.* [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-84372018000200044&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2448-84372018000200044&script=sci_arttext)
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, Pilar. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V. México.
- Hernández Sampieri, R., Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativas, cualitativa y mixta.* MCGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. de C. V.

Herver G. (2019). *Historia Del Servicio Social En México*. <https://idoc.pub/documents/historia-del-servicio-social-en-mexico-6nq8gpd8gznw>

Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS] (2022). *Servicio Social Profesional Técnico de Áreas Afines a la Salud*. [http://educacionensalud.imss.gob.mx/ces\\_wp/servicio-social-profesional-tecnico-de-areas-afines-a-lasalud/#:~:text=El%20Programa%20de%20Servicio%20Social,del%20programa%20de%20formaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica](http://educacionensalud.imss.gob.mx/ces_wp/servicio-social-profesional-tecnico-de-areas-afines-a-lasalud/#:~:text=El%20Programa%20de%20Servicio%20Social,del%20programa%20de%20formaci%C3%B3n%20acad%C3%A9mica).

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2022). *Estadísticas a propósito del día internacional de Enfermería* [Archivo PDF]. [https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2022/EAP\\_ENFERMERA22.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2022/EAP_ENFERMERA22.pdf)

Instituto Nacional de Salud Pública (2018). *La enfermería en México, una profesión con historia*. <https://insp.mx/avisos/4866-dia-enfermeria-historia.html>

Jara, O. (2013). *Orientaciones teórico-prácticas para la sistematización de experiencias*. <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3845>

Luengo, C., Paravic, T. y Burgos, M. (2017). *Profesionalismo en enfermería: una revisión de la literatura* [Archivo PDF]. <https://www.scielo.org.mx/pdf/eu/v14n2/2395-8421-eu-14-02-00131.pdf>.

Márquez, G., Morán, L. y Pérez, S. (2016). Vivencias de los pasantes de enfermería, en la resolución de problemas clínicos. *Scielo*. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_pdf&pid=S1665-70632016000100031&lng=en&nrm=iso](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_pdf&pid=S1665-70632016000100031&lng=en&nrm=iso)

- Márquez Martínez, G., Sandoval Guerrero, O., Morán Peña, L., & Pérez Zumano, S. E. (2022). Experiencias de los pasantes de Enfermería en el proceso de resolución de problemas clínicos. *Cuidado Multidisciplinario De La Salud BUAP*, 3(6), 10-35.  
<http://rd.buap.mx/ojs-dm/index.php/cmsj/article/view/827>
- Marrero González, C. M. y García Hernández, A. M. (2017). La vivencia del paso de estudiante a profesional en enfermeras de Tenerife (España): un estudio fenomenológico. *En revista de enfermería*, 11(1). <https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-pertinencia-formacion-academica-enfermeria-universidad-S1575181317301079>
- Matesanz Santiago M. A. (2009, 1 abril). Pasado, presente y futuro de la enfermería: una aptitud constante. *Revista de Administración Sanitaria Siglo XXI*. Elsevier. Vol. 7. Núm. 2. páginas 243-260. <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-administracion-sanitaria-siglo-xxi-261-articulo-pasado-presente-futuro-enfermeria-una-13139761>
- Mohamed Mimon N., Mohamed Abdel- Lah H., Mohand Mohamed N. y Taali Kaink N. (2021). La historia de la enfermería, origen y actualidad. *Ocronos - Editorial Científico-Técnica*.  
<https://revistamedica.com/historia-enfermeria/>
- Morales Betanzo, R.A., Pérez Berdejo E., Guadalupe González, R., Cadó Cabrera N.M., Sánchez Moljo S. y Rodríguez R. (s/f). *III. Antecedentes del servicio social de estudiantes*.  
[file:///C:/Users/asus/Downloads/20181130134359\\_44848\\_ANEXO%2014%20Normas%20Operativas%20del%20Servicio%20Social%20de%20las%20carreras%20de%20la%20Salud%20CIFRHS.pdf](file:///C:/Users/asus/Downloads/20181130134359_44848_ANEXO%2014%20Normas%20Operativas%20del%20Servicio%20Social%20de%20las%20carreras%20de%20la%20Salud%20CIFRHS.pdf)
- Moreno Sánchez Y. M., Fajardo Daza M., Ibarra Acuña A. y Sofía Restrepo S. (2017). Cronología de la profesionalización de la enfermería. *Revista Logos, Ciencia &*

*Tecnología*, vol. 9, 2, pp. 64-84, 2017. *Policía Nacional de Colombia*

<https://www.redalyc.org/journal/5177/517753268005/html/>

Moreno, G. (2021). Retos de enfermería para el 2030. *Revista Iberoamericana de Educación e Investigación en Enfermería*. N° 2 Volumen 12.

<https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/378/retos-de-enfermeria-para-el-2030/>

Noreña, A.L., Alcaraz, N., Rojas, J.G., Rebolledo, D. (2012). Aplicabilidad de los criterios de rigor y éticos en la investigación cualitativa. *Scielo. Aquichan vol.12 no.3 Bogotá*

*Sep./Dec. 2012*. [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1657-59972012000300006](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972012000300006)

Ochoa, J. León, P. Mesa, C. Ramírez, D. Ruiz, G. Anaya, M & Lara M. (2022). *Lineamientos De Servicio Social De Las Carreras De Medicina, Enfermería, Odontología Y Afines Del Área De La Salud*. [Archivo PDF].

[https://sersalud.cdmx.gob.mx/sspcdmx/Documentos/servicio/2022/Lineamientos\\_SS\\_Beca\\_22112021\(1\).pdf](https://sersalud.cdmx.gob.mx/sspcdmx/Documentos/servicio/2022/Lineamientos_SS_Beca_22112021(1).pdf)

Organización Mundial de la Salud [OMS] (2020). *Situación de la Enfermería en el Mundo 2020. Invertir en la Educación, Empleo y Liderazgo*. [Archivo PDF].

<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://bvsenfermeria.bvsalud.org/wp-content/uploads/2020/04/9789240003392-spa-comp.pdf&ved=2ahUKEwjcnvfirOuAAxVBJkQIHduUBS8QFnoECC0QAQ&usg=AOvVaw3-EJxS9FbOwXdBn-rLGxOm>

- Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2015). *Servicio social de médicos, enfermeras y odontólogos en relación con los programas de salud en la Frontera Norte de México*.  
<https://iris.paho.org/handle/10665.2/14547?show=full>
- Ramírez, C. (2022). *Si los médicos se quejan del servicio social, las enfermeras no amanecen*, *El Economista*. <https://www.economista.com.mx/opinion/Si-los-medicos-se-quejan-del-servicio-social-las-enfermeras-no-amanecen-20220803-0013.html>
- Raynaudo, G. Y Peralta, O. (2017). Cambio conceptual: una mirada desde las teorías de Piaget y Vygotsky. *Liberabit*, 2017, 23(1), 137-148. <https://www.redalyc.org/pdf/686/68651823011.pdf>
- Rivas Espinosa, J. G., Gaona Rivera, A. M., Aguilera Rivera, M., Flores Martínez, L., Sandoval López, X., Téllez Yáñez, L.G., y Omaña Vázquez, D. M. (2023). Vivencias de pasantes en enfermería: servicio social en centros de salud durante la pandemia por COVID-19. *Revista Electrónica de PortalesMédicos.com* Vol. XVIII; n° 4; 151. <https://www.revista-portalesmedicos.com/revista-medica/vivencias-de-pasantes-en-enfermeria-servicio-social-en-centros-de-salud-durante-la-pandemia-por-covid-19/>
- Robles Bárcena, M., Celis Barragán M.E., Navarrete García C., Rossi L., González M.A.G. y Barragán Pérez, B. (s/f). *Servicio social*.  
[https://www.planeducativonacional.unam.mx/PDF/CAP\\_09.pdf](https://www.planeducativonacional.unam.mx/PDF/CAP_09.pdf)
- Roque Herrera, Y., Gafas González, C., Herrera Molina, A. S., Salazar Granizo, Y., Betancourt Jimbo, C.R. y Figueredo Villa, K. (2018). Pertinencia de la formación académica de enfermería. Universidad Nacional de Chimborazo. *Ecuador. Educación Médica*, 19(52), 73-78. <https://www.elsevier.es/es-revista-educacion-medica-71-articulo-pertinencia-formacion-academica-enfermeria-universidad-S1575181317301079>

Sacristán Ramírez C. (2022). Historia de la enfermería en México: un enfoque historiográfico.

Estudios de Historia Moderna y Contemporánea de México, 64, 223-248.

<https://doi.org/10.22201/iih.24485004e.2022.64.77734>

Secretaría de Integración y Desarrollo del Sector Salud (2009). *Lineamientos generales para la operación del Programa Nacional de Servicio Social de Enfermería en el Sistema Nacional de Salud*.

<http://www.salud.gob.mx/unidades/dgeconora/ensenanza/ServicioSocialEnfermeria/lineam%20fin%20mayo%202009.pdf>

Secretaría de Salud [SS] (2017). *PROYECTO de Norma Oficial Mexicana PROY-NOM- 038-SSA3-2016, Educación en Salud. Criterios para la utilización de los establecimientos para la atención médica como campos clínicos en la prestación del servicio social de enfermería*. [http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/6361/salud12\\_C/salud12\\_C.html](http://www.dof.gob.mx/normasOficiales/6361/salud12_C/salud12_C.html)

Secretaria de Salud [SS]. (2018). *Estado de la Enfermería en México 2018*. [Archivo PDF].

[http://www.cpe.salud.gob.mx/site3/publicaciones/docs/estado\\_enfermeria\\_mexico2018.pdf](http://www.cpe.salud.gob.mx/site3/publicaciones/docs/estado_enfermeria_mexico2018.pdf)

Secretaria de Salud [SS]. (2021). *Reglamento del Servicio Social de Enfermería*. [Archivo PDF].

[https://salud.qroo.gob.mx/portal/descargas/calidad/Servicio%20Social%20Enfermer%C3%A1/REGLAMENTO\\_SERVICIO\\_SOCIAL\\_LIC\\_EN\\_ENFERMERIA.pdf](https://salud.qroo.gob.mx/portal/descargas/calidad/Servicio%20Social%20Enfermer%C3%A1/REGLAMENTO_SERVICIO_SOCIAL_LIC_EN_ENFERMERIA.pdf)

Sistema Nacional de Salud [SNS]. (2015). *Lineamientos generales para la operación del programa nacional de servicio social de enfermería, en el Sistema nacional de salud Febrero -2005*. <https://www.uv.mx/pozarica/enfermeria/files/2015/03/Lineamiento-general-de-S.S-SISTEMA-NAL-DE-SALUD.pdf>

Tocora, S. y García I. (2018). La importancia de la escuela, el profesor y el trabajo educativo en la atención a la deserción escolar. *Varona no.66 supl.1 La Habana, Scielo.*

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1992-82382018000300024](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1992-82382018000300024)

Urbano V. (2017). *Reporte de servicio social en el área de la salud.*

<http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/80209/2017%20PATRICIA%20GUADALUPE%20URBANO%20VILLELA.pdf?sequence=1>

Uribe, I., Rosario, C., Espinosa, G., Godinez, M., Regalado, L. y Anguiano U. (2021).

Experiencias De Los Pasantes De Enfermería Durante El Servicio Social Foráneo.

*Ocronos. Vol. IV. N° 7.* <https://revistamedica.com/experiencias-pasantes-enfermeria/>.

## **Apéndice A**

### **Consentimiento Informado**

Manifiesto que he sido invitado(a) a participar en el proyecto de investigación denominado “*Experiencias y aprendizajes de los pasantes de licenciatura en enfermería de un Hospital de segundo nivel de atención*” que se realizará por las pasantes de servicio social Alcántara Márquez Yeneraldi y Flores García Elizeth de Licenciatura en Enfermería de la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP), con el propósito de explorar las experiencias y aprendizajes de los pasantes de enfermería durante el servicio social realizado en un hospital público de segundo nivel de atención. Mi participación es voluntaria y consiste en una entrevista semiestructurada, tendrá una duración de 90 minutos aproximadamente, la cual, será audio grabada, para un mejor análisis de la información, si no acepto ser grabada, permitiré la toma de notas de campo.

### **Beneficios**

A través de mi participación puedo colaborar para que se obtenga información con el tema relacionado, del cual tengo el derecho de conocer los resultados, es necesario aclarar que no habrá ninguna retribución económica por mi participación en el estudio. Sin embargo, al participar puedo recibir acompañamiento psicológico si así lo requiero.

### **Confidencialidad**

Toda la información que yo proporcione para el estudio será estrictamente confidencial, los datos recabados sólo serán analizados por el equipo y no serán utilizados con otro fin que no sea relacionado al proyecto del estudio, así mismo se mantendrá mi identidad de manera anónima, identificándome con las iniciales de “PLESS” seguido de un número y la edad, los datos serán eliminados al final de dicha investigación en un tiempo de un año.

Además, se me ha explicado que tendré el derecho de preguntar y externar cualquier duda y obtendré con respeto y honestidad respuestas satisfactorias, así mismo obtendré una copia del consentimiento.

### **Riesgos**

En la investigación no existen riesgos que puedan afectar mi integridad con relación a mi participación en este proyecto de estudio, sin embargo, hay preguntas sensibles que pueden causarme incomodidad, por lo que si lo considero en cualquier momento puedo retirarme de la investigación, enfatizando que no tendré alguna sanción o represaría.

Ante cualquier duda de la investigación puedo comunicarme al correo electrónico [yeneraldi.alcantara@alumno.buap.mx](mailto:yeneraldi.alcantara@alumno.buap.mx) o [yeneraldi74@gmail.com](mailto:yeneraldi74@gmail.com).

Por lo anterior, estoy de acuerdo y doy mi consentimiento voluntario para participar en el proyecto de estudio “Experiencias y Aprendizajes de los Pasantes de Licenciatura en Enfermería de un Hospital de Segundo Nivel de Atención”.

---

Firma del participante

---

Firma del investigador

---

Firma del testigo

---

Firma del testigo

**Apéndice B.**  
**Cédula de Datos**

<b>Iniciales:</b> _____	
<b>Sexo:</b> Hombre        Mujer	<b>Edad</b> _____ años
<b>Estado civil</b>	
<b>Lugar de procedencia</b>	

**Apéndice C.**  
**Entrevista Semiestructurada**

Entrevistador:

Fecha:

Hora de inicio:

Hora de termino:

Instrucciones: Explica el objetivo de la entrevista, recuerda que será grabada, los datos serán completamente anónimos y confidenciales; la duración aproximada de la entrevista será de 60 a 90 min.

**Introducción**

1. Después de la jornada de hoy de servicio social ¿Cómo te sientes?
2. ¿Qué te gustaría platicarme de tu día de servicio social?

**Experiencias**

3. Me puedes platicar sobre ¿Por qué elegiste esta plaza para realizar tu servicio social?
4. ¿En qué servicios has rotado?
5. ¿Cuáles han sido tus experiencias positivas durante el servicio social?
6. ¿Cómo es tu relación con tus compañeros de servicio social de enfermería? (Trabajan en equipo, se ayudan, o al contrario cada quien con sus cosas)
7. Me puedes platicar ¿cómo es el trato que recibes de enfermería o medicina, servicio social y otras disciplinas?
8. ¿Cómo es el ambiente de trabajo con los compañeros del hospital?
9. ¿Cuál sería el motivo por el cual considerarías suspender el servicio social?
10. Durante el servicio social ¿Qué te ha provocado estrés, angustia, desesperación?

11. Me podrías platicar si en algún momento ¿has sufrido algún tipo de violencia? (verbal, física, comentarios de que eres inútil, no sirven para nada etc.) ¿Qué hiciste al respecto?
12. ¿Cómo te sentías cuando iniciaste tu servicio y como te sientes ahora? Descríbeme
13. ¿Qué has notado de diferente ahora en comparación a tus primeros días de servicio social?
14. ¿Cómo te han fortalecido las experiencias recibidas durante el servicio social?

### **Aprendizajes**

15. ¿Qué tiempo tienes en el servicio social?
16. ¿Me puedes platicar todo lo que has aprendido durante este tiempo que llevas de servicio social?
17. ¿Cómo has aplicado tus conocimientos en la interacción con los pacientes?
18. ¿Qué enseñanzas has recibido del personal de enfermería?
19. ¿Me podrías platicar si en algún momento alguna enfermera (o) no ha querido enseñarte algún procedimiento?
20. ¿Cómo consideras que te ha impactado el servicio social? (aprendizajes, conocimientos, actitudes y valores)
21. ¿Consideras que lo que aprendiste durante tu formación académica fue de utilidad, tanto en teoría como en prácticas?
22. ¿Qué consideras se requiere para que los pasantes de servicio social se encuentren más preparados?

### **Cierre**

23. ¿Consideras que puede tomar decisiones respecto a lo que te corresponde realizar con los pacientes?

24. ¿Qué falta para que el profesional de enfermería enseñe sin problemas para los pasantes de servicio social?
25. ¿Qué recomendaciones les darías a los compañeros que están por elegir plaza de servicio social?
26. ¿Qué consejo les darías a todos los que se encuentran realizando el servicio social?

