



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

TEMA:

**Análisis de las estrategias de gestión del estrés y su efecto en la
satisfacción del personal de enfermería en entornos hospitalarios**

AUTORA:

Silva Mejía Jessica Lourdes

**Previo a la obtención del Grado Académico de:
Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**

Guayaquil, Ecuador

2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por la **Licenciada Jessica Lourdes Silva Mejía**, como requerimiento parcial para la obtención del Grado Académico de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**.

REVISOR

Ing. Ángel Castro Peñarreta, MBA

DIRECTORA DEL PROGRAMA

Econ. María de los Ángeles Núñez L, Mgs.

Guayaquil, a los 15 días del mes de abril del año 2025



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Yo, Jessica Lourdes Silva Mejía

DECLARO QUE:

El documento **Análisis de las estrategias de gestión del estrés y su efecto en la satisfacción del personal de enfermería en entornos hospitalarios** previa a la obtención del **Grado Académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud**, ha sido desarrollada en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de mi total autoría.

En virtud de esta declaración, me responsabilizo del contenido, veracidad y alcance científico del documento del Grado Académico en mención.

Guayaquil, a los 15 días del mes de abril del año 2025

LA AUTORA



firmado electrónicamente por:
**JESSICA LOURDES
SILVA MEJÍA**

Jessica Lourdes Silva Mejía



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORIZACIÓN

Yo, **Jessica Lourdes Silva Mejía**

Autorizo a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la **publicación** en la biblioteca de la institución del **documento** previo a la obtención del grado de **Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud** titulado: **Análisis de las estrategias de gestión del estrés y su efecto en la satisfacción del personal de enfermería en entornos hospitalarios**, cuyo contenido, ideas y criterios son de mi exclusiva responsabilidad y total autoría.

Guayaquil, a los 15 días del mes de abril del año 2025

LA AUTORA



Verificado electrónicamente por:
JESSICA LOURDES
SILVA MEJIA

Jessica Lourdes Silva Mejía



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

SISTEMA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD

REPORTE COMPILATIO

CERTIFICADO DE ANÁLISIS
magister

ENSAYO - PLAGIO REVISADO Y CORREGIDO

3%
Textos sospechosos

< 1%
Similitudes
0% similitudes entre comillas
0% entre las fuentes mencionadas

< 1%
Idiomas no reconocidos

2%
Textos potencialmente generados por la IA

Nombre del documento: ENSAYO - PLAGIO REVISADO Y CORREGIDO.docx
ID del documento: 8a6aa8eea3e3b3dc3b9b01eb00ce34db3a4953b
Tamaño del documento original: 56,7 kB
Autores: []

Depositante: María de los Angeles Núñez Lapo
Fecha de depósito: 14/3/2025
Tipo de carga: interface
fecha de fin de análisis: 14/3/2025

Número de palabras: 8211
Número de caracteres: 54.232

Ubicación de las similitudes en el documento:

Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	Ensayo_Jaen_Celi.docx Ensayo_Jaen_Celi.docx001 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)
2	www.terapify.com Estrategias para mejorar las condiciones laborales en tu em... https://www.terapify.com/blog/condiciones-laborales-empresa/	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (10 palabras)

Fuentes ignoradas Estas fuentes han sido retiradas del cálculo del porcentaje de similitud por el propietario del documento.

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	ENSAYO - ANTIPLAGIO CORREGIDO (1).docx ENSAYO - ANTIPLAGIO C... #628401 El documento proviene de mi biblioteca de referencias	76%		Palabras idénticas: 76% (6209 palabras)
2	ENSAYO - ANTIPLAGIO CORREGIDO.docx ENSAYO - ANTIPLAGIO CORIL... #e1b3ae El documento proviene de mi biblioteca de referencias	76%		Palabras idénticas: 76% (6209 palabras)

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por su infinita sabiduría y amor, que me ha acompañado en todo momento, guiándome hacia este logro tan significativo en mi vida.

A mi esposo, Marcelo Ramírez Ascencio, por su constante apoyo, paciencia y por ser mi pilar fundamental en este camino. Sin su amor y comprensión, este proceso habría sido mucho más difícil.

A mis padres, Marcos Silva Medina y Narcisa Mejía Guillén, por su incansable sacrificio, dedicación y por enseñarme el valor de la perseverancia y el trabajo arduo. Gracias por creer en mí y por su amor incondicional.

Mi más sincero agradecimiento a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, a los docentes y compañeros que han sido parte esencial de este proceso académico. Gracias por su apoyo y enseñanzas, las cuales han sido claves en mi crecimiento profesional y personal.

Con gratitud

Jessica Silva Mejía

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, fuente de toda sabiduría y fortaleza, quien me ha guiado con amor y luz en cada paso de este proceso. Su presencia constante me ha dado la fuerza para superar los desafíos y me ha permitido alcanzar este logro.

A mi esposo, Marcelo Ramírez Ascencio, mi mayor apoyo y compañero incansable.
Gracias por ser mi pilar, por tu paciencia, amor y por estar siempre a mi lado,
brindándome la motivación necesaria para seguir adelante.

Te dedico este logro por todo lo que has hecho y sigues haciendo en mi vida, por ser la fuerza que me impulsa a seguir adelante y alcanzar mis sueños. Sin ti, este camino no habría sido posible.

Con todo mi corazón y gratitud.

Jessica Silva Mejía

Análisis de las Estrategias de Gestión del Estrés y su Efecto en la Satisfacción del Personal de Enfermería en Entornos Hospitalarios

Introducción

En los trabajos emocionalmente exigentes hay una condición que se puede desarrollar cuando se está continuamente expuesto al estrés, este es el síndrome de burnout, que consiste en estrés crónico o por desgaste, se evidencia con manifestaciones a nivel biológico y psicológico, presentándose con frecuencia importante en profesionales del área de la salud como las enfermeras; de hecho, debido a la elevada prevalencia y por sus consecuencias multidimensionales, tienen un impacto negativo en los sistemas de salud y en la eficiencia de los servicios prestados por las instituciones. Cabe destacar que, la labor de los enfermeros en los entornos hospitalarios garantiza el funcionamiento adecuado de este, por tanto, abordar esta problemática permite apropiarse, entender y buscar soluciones eficientes a estas problemáticas.

Por otra parte, la satisfacción laboral está condicionada con la exigencia diaria y la gestión del estrés que demanda esta dinámica en el trabajo. Al respecto, el estudio de García y Rivera (2020), concluyó que, el ejercicio profesional de enfermería les puede derivar en afecciones psicológicas y físicas, como el agotamiento emocional, la depresión y la aparición de enfermedades cerebro-cardiovasculares. La realidad en Ecuador es aún más significativa, debido a los retos de los servicios de salud, los cuales incluyen limitaciones en recursos humanos y materiales, que exacerba las condiciones laborales adversas (OIT, 2022).

Desde una perspectiva global, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2022), ha subrayado que entre el 35 % y el 50 % de los trabajadores sanitarios enfrentan niveles críticos de estrés, siendo el personal de enfermería uno de los grupos más afectados. En América Latina, los estudios de Saborío y Hidalgo (2015), así como Mendoza y Haro (2024), refieren que las largas jornadas laborales, la falta de reconocimiento profesional y la sobrecarga emocional son factores que contribuyen al síndrome de burnout, una condición que reduce tanto la calidad del servicio como la satisfacción laboral. No obstante, estudios llevados a cabo por Guerrero et al (2024), Ortega y López (2024) así como Casas et al (2022), refieren que implementar estrategias efectivas respecto a la gestión del estrés influye significativamente en la mitigación de los signos y síntomas asociados al burnout.

De modo que se deja en evidencia que la implementación de una buena gestión del estrés laboral mitiga significativamente los efectos negativos de este, en su lugar, promueve un entorno de trabajo saludable, eficiente, aumenta la satisfacción profesional y la calidad de la atención sanitaria. Debido a lo antes expuesto, el presente ensayo busca describir cómo se pueden implementar estrategias de gestión del estrés en los contextos hospitalarios públicos y privados de Ecuador.

En el contexto ecuatoriano, los datos expuestos por el Ministerio de Salud Pública (MSP, 2022) así como del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2022), reflejan una realidad compleja, según ambas entidades, el país cuenta con un aproximado de 24 enfermeros por cada 10,000 habitantes, cifra que se encuentra por debajo de la media recomendada por la OMS. Asimismo, según mencionan Zurita e Inca (2024), un 42 % del personal de enfermería posee niveles elevados de estrés en instituciones públicas, en contraste con un 28 % de enfermeros que trabajan en las instituciones privadas, según los reportes estadísticos, el acceso a recursos y apoyo emocional por parte de las instituciones son los factores determinantes respecto al nivel de estrés en estos profesionales.

Esta disparidad plantea interrogantes respecto a la efectividad de las estrategias de gestión del estrés desarrolladas e implementadas en las instituciones de salud pública del país puesto que, no ha tenido un impacto favorable a nivel de satisfacción laboral, efectividad y productividad profesional. Al respecto, es adecuado mencionar que, Locke (1976), define a la satisfacción laboral en su teoría del valor-percepción, como la relación entre lo que el trabajador percibe y lo que espera de su entorno laboral. Por otra parte, Caballo (2022) y el estudio de Pacheco y Torvisco (2017), sugieren que cuando no se gestiona adecuadamente el estrés, existe una reducción significativa en la percepción de logro y se aumenta la rotación laboral, generando un aumento de los costos significativos para las instituciones de salud.

Además, el estudio llevado a cabo por Cirami, et al (2024), evidencia que la satisfacción laboral se puede incrementar a través de intervenciones organizacionales focalizadas en la implementación de programas de *mindfulness*, actualización del conocimiento sobre liderazgo y trabajo en equipo. Por tanto, aunque la problemática exista, hay una amalgama de recursos que pueden aplicarse para resolver este fenómeno biopsicosocial.

Desde una postura un poco más reflexiva, las estrategias de gestión del estrés no solo son herramientas prácticas, sino también indicadores de la madurez organizacional de los

sistemas de salud. En este sentido, se considera que la atención al bienestar del personal de enfermería debe ser prioritaria en la agenda de políticas públicas, especialmente en un país como Ecuador, donde las limitaciones estructurales aumentan la vulnerabilidad del sistema sanitario. Por tanto, este análisis permite describir y contrastar enfoques teóricos y empíricos, para proponer recomendaciones concretas que aborden esta problemática de manera integral e interinstitucional.

Ante este panorama, se precisa analizar el impacto de las estrategias de gestión del estrés en la satisfacción laboral del personal de enfermería en entornos hospitalarios de Ecuador. Para ello, se realiza una revisión bibliográfica y documental que permita identificar las principales variables relacionadas, contrastando datos provenientes de estudios recientes realizados en hospitales públicos y privados.

TEORÍAS DE LA ADMINISTRACIÓN

Teoría de las Jerarquías de Necesidades de Maslow

Una de las principales teorías que abordan la motivación humana es la Teoría de las Jerarquías de Necesidades de Abraham Maslow. Esta es considerada un marco referencial de la psicología y la administración que permite entender cómo la motivación afecta la conducta humana. Maslow propuso en su teoría que, las necesidades humanas se encuentran organizadas dentro de una jerarquía de cinco niveles. Encontrándose en la parte base las necesidades fisiológicas, seguidas de las necesidades de seguridad, posteriormente encontramos las necesidades sociales, luego las necesidades de estima y finalmente las necesidades de autorrealización (Maslow, 1943).

Para Maslow, su teoría se sustenta bajo el precepto de que, existen demandas urgentes de las personas que ameritan su abordaje inmediato previo a intervenir en otras no tan emergentes. Por lo tanto, extrapolando la teoría al contexto hospitalario, cuando los profesionales de enfermería se enfrenten a condiciones laborales adversas para las cuales no están satisfechas sus necesidades inferiores, estos podrían tener dificultades para alcanzar niveles más altos de satisfacción y bienestar laboral. En este sentido, la literatura ha evidenciado que, cuando las organizaciones aseguran la satisfacción de las necesidades más básicas de sus trabajadores, estos encuentran un camino más rápido para llegar a la autorrealización. Es decir, cuando en un ambiente hospitalario se piensa en las condiciones laborales seguras y un salario adecuado, los niveles de motivación y satisfacción son

superiores.

En este mismo sentido, según mencionan Schneider y Alderfer (1973), en los entornos hospitalarios, cuando se proporciona reconocimiento y motivación a los enfermeros, estos profesionales alcanzan un mayor nivel de autorrealización. No obstante, según algunos críticos de la teoría de Maslow, se debe tener cuidado debido a la ambigüedad de los niveles de las necesidades personales (No todos tienen las mismas y difieren en tiempo, espacio, edad y circunstancias en que se presentan), según Alderfer (1969), con su teoría sobre la Existence, Relatedness, Growth (ERG), a cada profesional de enfermería se lo debe motivar de forma personal y sugiere que se debe considerar que, las necesidades deben ser flexibles y no necesariamente jerárquicas, lo que permitiría tener una visión más adaptativa de la teoría al contexto hospitalario. Esto plantea una reflexión importante: ¿hasta qué punto las estrategias de gestión del estrés deberían adaptarse a las necesidades dinámicas del personal de enfermería para ser efectivas?

Teoría de los Dos Factores de Herzberg

Por otro lado, según la Teoría de los Dos Factores postulada por Frederick Herzberg, y también conocida en el ámbito organizacional como la teoría de la motivación-higiene, y que se caracteriza por incluir no solo necesidades humana, sino también los factores motivadores y factores de higiene que tienen influencia directa con la satisfacción laboral refiere que, el salario, las condiciones de trabajo y las políticas de la empresa, son esenciales para prevenir la insatisfacción en los profesionales (Herzberg, Mausner y Snyderman, 1959). En este sentido, los factores motivadores están directamente relacionados con la satisfacción y la motivación en el trabajo.

Para los profesionales que ejercen el rol de la enfermería, la aplicación de la teoría implica que se deben asegurar las condiciones óptimas dentro del ambiente de trabajo con la finalidad de evitar la insatisfacción. Según refiere la teoría, las estrategias para mejorar la satisfacción no solo deberían centrarse en la motivación si no también en la generación de espacios donde se permita el desarrollo humano. Al respecto, Bakker y Demerouti (2017), concluyeron que proponer, proporcionar y permitir oportunidades de desarrollo personal, así como también ofrecer mayor autonomía en las tareas y reconocer el desempeño, incrementa en un 75% la satisfacción laboral y en un 80% el rendimiento profesional.

A través de un análisis de la literatura, se puede concluir que considerar esta

distinción en la práctica sanitaria es crucial para que todo tipo de intervención y aplicación de programas de gestión del estrés sea eficiente. Según estos autores, los factores de higiene reducen el estrés causado por condiciones laborales desfavorables, adversas u hostiles. Asimismo, la evidencia científica respaldó la correlación directa encontrada entre el uso de factores de higiene con motivación y satisfacción laboral.

Teoría del Liderazgo Situacional y Liderazgo Transformacional

Al hablar sobre un análisis de las estrategias de gestión del estrés y el efecto que esta podría tener en la satisfacción del enfermero es imprescindible considerar la teoría del Liderazgo Transformacional. Según refiere James MacGregor Burns (1978) y además Bernard Bass (1985), esta teoría pretende centrarse en la capacidad del líder para lograr una inspiración en los colaboradores. Para ambos autores, es a través de la inspiración y motivación el medio por el cual se pueden alcanzar los niveles más altos de desempeño y compromiso organizacional.

Según registros de la literatura, los altos mandos, quienes ejercen el liderazgo transformacional mediante la aplicación de la creatividad e innovación, tienen mayor probabilidad de enseñar a los colaboradores a atravesar los desafíos constantes a los que se enfrentan los enfermeros. Según los postulados de Burns (1978), el director, al enfocar sus esfuerzos en trabajar los valores, cubrir las necesidades y considerar las aspiraciones de sus empleados, logra que estos se puedan enfrentar situaciones de alta presión de forma responsiva. En este sentido, la aplicación de este estilo de liderazgo puede ser relevante en un entorno hospitalario debido a la alta presencia de problemas que demandan esfuerzos físico-cognitivos y a la alta exigencia psicológica.

Por otro lado, Paul Hersey y Kenneth Blanchard (1969) propusieron una teoría que considerara un liderazgo adecuado para todas las situaciones, incluidas las que se puedan presentar en ambientes clínicos y hospitalarios. Para los autores, este tipo de liderazgo es efectivo siempre y cuando los líderes posean madurez asertiva y disposición de sus colaboradores para crear un ambiente dinámico y que permita el feedback constante. Según la literatura que ha revisado el enfoque directivo de la Teoría del Liderazgo Situacional de Hersey y Blanchard, refiere que, cuando los líderes evalúan el nivel de competencia y compromiso de los profesionales sanitarios y ajustan el estilo de liderazgo a razón de cada una de las eventualidades y demandas que se van presentando en el equipo y las circunstancias clínicas, los profesionales de enfermería mejoran el ejercicio de su rol laboral.

Es decir que, ambas teorías, consideran que adoptar un liderazgo adaptativo y dinámico es lo más eficiente para gestionar el estrés y aumentar la satisfacción laboral. En este sentido, mientras que por un lado el liderazgo transformacional permite el fortalecimiento de la motivación intrínseca, aumenta el sentido de pertenencia y redirige los propósitos personales y profesionales en la organización, el liderazgo situacional brinda dinamismo grupal y sinergia laboral mediante la flexibilidad para tomar decisiones según las capacidades y necesidades y la variabilidad individual (Avolio y Yammarino, 2022; Goleman et al., 2023). Sin más, los estudios concluyen con que, mediante el conjunto de ambos liderazgos, se puede reducir el agotamiento, mejorar la eficacia del equipo y aumentar la satisfacción laboral en momentos críticos.

Teoría de los Recursos y Demandas Laborales

Arnold Bakker y Evangelia Demerouti (2007), desarrollaron el Modelo de Recursos y Demandas Laborales, también conocido como modelo JD-R por sus siglas en inglés. Según estos autores, al hablar de ambientes organizacionales, considerar las demandas laborales y los recursos disponibles, es un factor en la creación de toda teoría que aborde la satisfacción personal y desempeño laboral. Según refiere este modelo, cuando se consideran las demandas laborales, se disminuye la carga laboral y presión social, se solucionan los conflictos interpersonales y se brinda espacio para la retroalimentación, los índices de agotamiento (burnout) son nulos o imperceptibles y no representan una problemática para los profesionales sanitarios. Según la literatura, el apoyo social, las oportunidades de desarrollo profesional autónomo y el acompañamiento supervisado es clave en esta teoría.

La literatura menciona que, el uso de este modelo es viable cuando se busca aumentar la satisfacción laboral por problemas de estrés y ausencia de trabajo en equipo dentro del contexto hospitalario. Debido a la flexibilidad que posee en su aplicación este modelo puede ser relevante debido a que los enfermeros se encuentran expuestos a constantes presiones, demandas y sobrecargas laborales. Bakker y Demerouti refieren que, la aplicación del modelo actúa como un amortiguador del estrés porque permite aumentar la resiliencia y el bienestar personal del enfermero porque se siente respaldado por la organización,

De la misma manera, Demerouti y Sanz (2014), mencionan que, la validación de este modelo depende de los recursos que posea cada centro clínico. Es decir, si no existen recursos que proporcionen la posibilidad de poder realizar ciertas acciones que encaminen la práctica profesional hacia su realización, es probable que la teoría no pueda ser útil y que los

índices de agotamiento e insatisfacción nuevamente se eleven. Dentro del marco teórico de la propuesta de estos autores, el impacto de las demandas tiene una relación directa según el grado de la disponibilidad de recursos, del equilibrio y trabajo en equipo. En este sentido, se remarca la idea de que el diseño de la intervención debe ser multidisciplinaria para que se incluya mucho el área organizacional del hospital o clínica.

Teoría de la Mejora Continua y Kaizen (Lean Management)

El concepto del método Kaizen, cuyo máximo exponente fue Masaaki Imai (1986), se originó en Japón, se implementó en la empresa Toyota y constituyó las bases para la creación del Lean Management. Para Imai, la "mejora continua" hace referencia al uso de procesos basados en el alcance del resultado. Es decir, este método acentúa poner mayor énfasis en las pequeñas acciones y en los cambios significativos para poder optimizar los recursos y mejorar la eficiencia operativa. Según la literatura, dentro de los ambientes clínicos es imprescindible que exista un ciclo constante de evaluación basada en la retroalimentación para incrementar la satisfacción del personal sanitario a través de todas las acciones llevadas a cabo y en la especialización de dichos procesos.

Imai refiere que, cuando se fomenta una cultura de aprendizaje constante en un área de alta demanda profesional, los niveles de proactividad aumentan significativamente, por tanto, la implementación del Kaizen desempeña un papel crucial en la gestión del estrés. A través de las mejoras en la distribución de los procedimientos, el cumplimiento de las tareas y la comunicación se reduce el estrés en todas las áreas involucradas.

Diversos estudios llevados a cabo en ambientes hospitalarios han evidenciado que, tanto la eficacia como la calidad del cuidado al paciente aumentan cuando se aplican procesos basados en el Lean Management. Para Womack y Jones (1996), cuando se reducen los tiempos y se optimizan los recursos para que los enfermeros puedan llevar a cabo su rol profesional estos sienten una demanda desbordante porque no pueden realizar la práctica profesional adecuadamente. No obstante, para estos mismos autores, es menos estresante, cuando se aplica la teoría de gestión del estrés basado en este modelo debido a que, los tiempos de atención son oportunos, los recursos son los adecuados y necesarios y los protocolos se establecen basado en la disposición de aparatos y dispositivos óptimos para llevar a cabo evaluación, tratamiento y seguimiento.

Modelo de Demanda-Control de Karasek

Por último, Robert Karasek (1979), mediante la propuesta del Modelo de Demanda-Control, refiere que existe una determinación entre el nivel de estrés en el trabajo y la interacción entre las demandas laborales existentes o imaginadas y el grado de control del rol laboral y los pensamientos. Al respecto, Karasek identificó dos dimensiones clave: En primer lugar encontramos a las demandas laborales y en segundo lugar a la presión y control laboral. Es decir, la carga laboral y la capacidad de los empleados para poder llevar a cabo la realización de las tareas esperadas y la supervisión de que se llevan a cabo en orden con lo esperado por la institución

Para los críticos de este modelo, las falencias recaen en que no todos los centros de atención hospitalaria, hospitales o clínicas poseen los recursos, aparatos y dispositivos que faciliten la atención adecuada a los pacientes, por ende recaen sobre los profesionales más actividades dentro del ejercicio de su rol laboral. Así mismo, los máximos defensores refieren que, debido a que la teoría permite controlar el manejo de las situaciones donde se producen altas demandas de forma eficiente, los niveles de estrés se disminuyen y se alcanza una mayor satisfacción laboral. Para los autores, aquella combinación de "trabajo de alta tensión" es inevitable, pero preparar el sistema para poder enfrentarse a las demandas sin perder el control sobre los horarios, la distribución de tareas y el uso de las TIC's sanitarias.

Es decir, la aplicación del Modelo en hospitales puede ayudar a identificar áreas de intervención para reducir el estrés del personal de enfermería. Según la literatura, al aumentar el control sobre sus turnos y proporcionar formación para mejorar la autonomía en la toma de decisiones puede mitigar los efectos negativos de las altas demandas, es decir que, los entornos de trabajo con un equilibrio adecuado entre demandas y control pueden reducir el agotamiento y mejorar la satisfacción laboral (Karasek y Theorell, 1990).

ESTRÉS Y GESTIÓN LABORAL

Gestión del estrés en el personal de enfermería

El estrés laboral, según mencionan Lazarus y Folkman (1984), es definido como un conjunto de respuestas físicas, emocionales y conductuales ante exigencias laborales percibidas como desbordantes, se ha estudiado ampliamente en el ámbito de la salud ocupacional. Para Navas y Jiménez (2023), en el caso del ejercicio del rol del enfermero,

estas exigencias, que incluyen la responsabilidad de atender pacientes en condiciones críticas, de gestionar recursos limitados y de adaptarse a cambios constantes en los protocolos de atención, le demanda al enfermero a encontrarse en una capacidad físico-psicológicas alta. Por otro lado, según García et al., (2023), el estrés en los entornos hospitalarios surge multifactorialmente, resultado de la interacción entre factores individuales, organizacionales y sociales. De manera específica, debido al horario extendido, el continuo contacto con el sufrimiento humano y la falta de apoyo institucional. Según la literatura, estos serían los factores predominantes para empezar su manifestación.

Es decir, las teorías de afrontamiento antes mencionadas refieren el uso de una amalgama de estrategias que permitan la gestión del estrés considerando la salud mental como elemento primordial de desempeño laboral. En este sentido, Lazarus y Folkman (1984), caracterizan las estrategias como resolutivas, centradas en la emoción, determinativas, medidas en base a la disminución del problema. Mientras que Mota et al., (2021), aumenta dos caracterizaciones más, la primera sería la regulación emocional y la segunda, gestión de la pérdida, manejo del duelo e integración de la aceptación y resiliencia.

Para ambos autores, cuando se limitan los recursos dentro del hospital, la estructura de afrontamiento del individuo puede sufrir alteraciones significativas y en este caso se necesitaría de apoyo psicológico y programas de bienestar para que los enfermeros y demás profesionales sanitarios puedan hacer frente a las demandas laborales. La literatura menciona que, en las instituciones públicas este fenómeno se podría observar con mayor facilidad que en las empresas privadas que cuidan no tener que llegar a estas circunstancias.

Al mismo tiempo, según menciona Salanova (2022), la inclusión de programas relacionados con mindfulness en los centros de atención sanitaria donde ejercen las enfermeras ha mostrado que promueven la adaptación y capacidad de recuperación ante situaciones adversas tales como enfrentarse a un duelo, resolver una curación aun con carencia de equipos y desarrollar habilidades para gestionar dificultades eficientemente. Por otro lado, según Seane (2020), se observó una reducción más significativa de estrés en las enfermeras cuando se implementaron programas de mindfulness en comparación con otros métodos. Sin embargo, según mencionan Vázquez (2016), Pascual y Conejero (2018), y Muñoz (2019), se debe considerar que, la eficacia de estas estrategias depende en gran medida del contexto organizacional y de la disposición de los líderes hospitalarios para fomentar una cultura de apoyo.

Desde una perspectiva crítica, es evidente que la gestión del estrés no solo debe limitarse a intervenciones individuales, sino que debe incluir un abordaje organizacional más amplio. Según la INEC (2021), cuando se ha promocionado el equilibrio de las cargas laborales, mejorado los canales de comunicación y rediseñado la ergonomía profesional en instituciones ecuatorianas, se ha mitigado la incidencia de estrés en personal sanitario. La reflexión llevaba a cabo por la institución ecuatoriana pone aún más énfasis al referirse al sistema público debido a los desafíos estructurales y logísticos a los que se enfrentan en comparación de los espacios privados que cuentan con una mayor organización, recursos y disponibilidad técnica.

La satisfacción laboral como resultado de la gestión del estrés

La satisfacción laboral, entendida como la percepción subjetiva de bienestar y realización personal en el trabajo, es un componente clave en el desempeño profesional y la calidad de los servicios de salud (Locke, 1976). Según este autor, esta percepción se deriva de la relación entre las expectativas del individuo y las realidades del entorno laboral. Como se mencionaba previamente, el contexto donde se desenvuelve el profesional de enfermería y su salud mental, están influenciadas significativamente por la capacidad de las instituciones para implementar estrategias efectivas de gestión del estrés (Miranda et al., 2016). Por otro lado, para Muñoz et al. (2015), un ambiente laboral que favorezca la reducción del estrés contribuye a una mayor satisfacción laboral, aumentando la motivación intrínseca y reduciendo los índices de rotación.

En Ecuador, y en especial, países en vías de desarrollo, las disparidades entre el sector público y privado en términos de condiciones laborales tienen un impacto directo en la satisfacción laboral del personal de enfermería. Según los registros de las encuestas del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC, 2021), existe un aproximado del 58 % de los enfermeros que consideran que trabajan bajo condiciones laborales inapropiadas (Se destaca que este porcentaje hace referencia a instituciones públicas) a diferencia de un 34% de enfermeros de instituciones privadas que refieren la misma situación. Por lo tanto, la disparidad de las cifras refleja que la insatisfacción laboral en los profesionales de enfermería es mayor en centros sanitarios públicos que en los privados.

La literatura contribuye este dato argumentando que, la presencia de estabilidad laboral, bajos niveles de rotación, la disponibilidad de equipos y recursos, y el constante acceso a programas y actualización de conocimientos predispone al colaborador a alcanzar

los estándares respecto a atención y satisfacción personal y del cliente. Según Quijije (2021), es probable que un 20% de los enfermeros aumenten sus niveles de satisfacción y eficiencia laboral al encontrarse vinculados en programas de gestión del estrés, y bajo el mando de líderes transformacionales que inspiren y apoyen a sus equipos.

Por su parte García (2020), refiere que una de las más grandes virtudes del liderazgo organizacional es que busca inspirar y apoyar a sus equipos a través del trabajo colaborativo y empático mediante la aplicación de sus bases socio- técnicas las cuales están enfocadas en equilibrar las necesidades humanas considerando los objetivos organizacionales y los recursos disponibles. Para Salas y Glickman (1990), la aplicación de esta teoría en el sector sanitario público sigue siendo delimitada debido a los problemas relacionados con influencia política, nepotismo y las restricciones presupuestarias y burocráticas. Según el Ministerio de Salud Pública (2022), aunque ha empezado la adopción de este tipo de liderazgo en las instituciones públicas ecuatorianas, aún queda un largo camino hasta su completa integración.

Por tanto, y considerando las referencias de la literatura, se puede decir que la satisfacción laboral no puede ser abordada ni entendida de forma aislada, sino que debe verse como un catalizador organizacional dinámico que permite desarrollar la resiliencia de los colaboradores. Para este estilo de liderazgo, los múltiples factores interrelacionados dentro de los ambientes organizacionales sanitarios deben considerar todas las adversidades y contingencias para preparar las mejores condiciones laborales posibles.

Impacto en la calidad del servicio y la seguridad del paciente

De acuerdo con las investigaciones llevadas a cabo por Morán y Gil (2016), los altos niveles de estrés en el personal sanitario de enfermería se encuentran estrechamente vinculados a un aumento en la frecuencia de errores médicos, lo que afecta de manera negativa la seguridad del paciente, la calidad de los servicios ofrecidos y la mejora de los recursos. Es decir, es inevitable no pensar en la conexión entre la gestión del estrés y la calidad del servicio en el ámbito de la enfermería, por tanto, ha sido objeto de extensa investigación a nivel mundial en la literatura científica (Giraldo et al., 2023). Estos autores, consideran también los postulados de Luna (2022), quien respalda que la fatiga emocional es una consecuencia de la inadecuada gestión del estrés y que pone en riesgo la salud mental de los enfermeros.

Según datos del Ministerio de Salud Pública (MSP) del 2022, un 46 % del personal de

enfermería de los hospitales públicos del país ha reportado errores en la administración de medicamentos, y este error ha sido vinculado directamente con el estrés laboral. Este número difiere en el sector sanitario privado debido a que la cifra se reduce al 21 % porque hay más recursos y la mayoría de los procedimientos mantienen un control riguroso de protocolización profesional. Esto sugiere una relación positiva entre las condiciones laborales y la calidad del servicio ofrecido. Al respecto, en Ecuador, la alta carga laboral, la baja capacitación profesional, y la insuficiencia estructural empeoran la problemática.

Moreno y Fernández (2020), señalan que un aumento en la satisfacción laboral del 10 % puede correlacionarse con una mejora del 15 % en la percepción de calidad del servicio por parte de los pacientes. Este hallazgo es consistente con los estudios realizados en diversos hospitales de América Latina, donde se ha observado que las instituciones que priorizan el bienestar del personal logran mejores indicadores en satisfacción del paciente y resultados clínicos (Chaves y Gómez, 2020).

Según registros documentales de diversas instituciones públicas, una apropiada gestión del estrés y satisfacción laboral no solo aporta beneficios a los pacientes, sino que también resultan ventajosas para las instituciones de salud debido a la reducción de gastos asociados a las malas praxis y desperdicios clínicos. Así mismo, según la literatura, aquellas organizaciones que han optado por implementar, de forma eficiente, programas integrales de bienestar han experimentado una notable disminución en las tasas de ausentismo y rotación del personal (Especialmente en hospitales de altos niveles de especialidad). Esto, a su vez, se traduce en una mayor eficiencia operativa y en la reducción de costos asociados al reclutamiento y la capacitación de nuevos empleados (Pérez et al., 2021). Reflexionar sobre este postulado en el contexto ecuatoriano es relevante debido al limitado presupuesto destinado a la salud, lo que acentúa más la brecha entre calidad y satisfacción.

Desde una perspectiva más crítica, es decisivo pensar que la calidad del servicio en entornos hospitalarios no depende exclusivamente del esfuerzo individual de los profesionales de enfermería sino también de los recursos que proporciona la institución. En otras palabras, depende de las circunstancias organizacionales y la variedad cultural que se presenta en el sistema sanitario; claro que el primer paso es responsabilidad de las instituciones de salud, para mejorar las condiciones de los empleados; no obstante, esta solución precisa de un abordaje a nivel gubernamental, donde se creen y apliquen políticas, leyes normas que exijan y faciliten a las instituciones a promover las actividades necesarias

para mitigar el problema del estrés laboral.

ANTECEDENTES Y PROPUESTAS PRÁCTICO-TEÓRICOS

Rol de la gestión hospitalaria

El personal administrativo de los hospitales tiene una responsabilidad prioritaria en garantizar las mejores condiciones laborales al personal de salud, situación que a la vez permite cumplir con los objetivos estratégicos de las instituciones, que es brindar servicios de salud de calidad; para ello se promueven estrategias como el liderazgo transformacional y participativo, estos enfoques, de acuerdo con Spector y Jex (2018) tienen la capacidad de influir, inspirar, motivar, adoctrinar y empoderar a los trabajadores, así como mejoran el apoyo emocional en los mismos, reduciendo de esta forma la evolución de estrés crónico. Asimismo, Zapata y Hernández (2020) sugieren que la perspectiva transformacional en instituciones de salud mejora la satisfacción del personal en un 18%, influyendo positivamente a la vez en la calidad de la atención.

Del mismo modo, otro recurso que se dispone consiste en la optimización de actividades básicas en el trabajo y gestión de la carga laboral; de hecho, el Ministerio de Salud Pública del Ecuador (2022), sugirió que las instituciones de salud pública, presentan un déficit de aproximadamente 30% de personal de enfermería, situación que da lugar a estrés en el personal y probabilidad de errores en la asistencia sanitaria. En este contexto, los gerentes pueden implementar herramientas de gestión, tales como los sistemas de programación basados en cargas de trabajo, para garantizar una distribución equitativa de las responsabilidades. Estudios realizados en hospitales de Brasil y México han evidenciado que la adopción de estas herramientas conduce a una disminución del 22 % en los niveles de agotamiento (Varela et al., 2020).

Adicionalmente, es imprescindible que los líderes hospitalarios realicen inversiones en infraestructura que faciliten el desempeño del personal de enfermería, cabe recalcar que esta estrategia presenta una enorme limitación, que es la escasez de financiamiento y recursos económicos en el sector salud, de modo que, así sea utilizando la mínima cantidad de recursos, acondicionando espacios ya existentes o mejorando instalaciones en condiciones subóptimas; de este modo, García y Herrera (2019) evidenciaron que así se incrementa en al menos un 12% de la satisfacción laboral y a la vez se reducen las tasas de rotación del personal, evitando que el personal experimentado renuncie a las áreas de estrés constante.

Por última, el rol del personal administrativo también está en la capacitación continua mediante los protocolos de docencia que deben ser exigidos a todo el personal, así como en la capacitación introductoria con seguimiento al personal entrante, especialmente en áreas de estrés constante por el flujo de pacientes, complejidad de procedimientos, etc. En este caso, se precisan de programas como "Stress Management and Resilience Training" (SMART), con resultados positivos en Estados Unidos, donde se redujo un 25% de niveles de estrés en el personal de enfermería (Khan et al., 2015). En tanto, en Ecuador, estas estrategias pueden ser adaptadas mediante el apoyo de organizaciones externas como institutos, facultades de ciencias de la salud, instituciones privadas, entre otros; que garanticen el financiamiento a un plazo extendido.

Salud Pública y estrategias gubernamentales

En cuanto a la intervención gubernamental para mejorar las condiciones de la salud pública y que estas a la vez beneficien al personal de salud, se precisa que la inversión en salud sea más elevada, para que así se cumpla con el número de enfermeras por habitantes. De igual manera, se precisa que la autoridad nacional realice programas de salud ocupacional, para verificar el estado actual de los empleados que trabajan en el área de la salud, también garantizar la asistencia al personal que tiene despersonalización o problemas de realización personal y brindar alternativas para reducir el agotamiento emocional por estrés crónico; de igual forma, se precisan de estrategias adicionales que prevengan estos cuadros.

El mejoramiento en la calidad de atención a los pacientes se vincula con el incremento en el rendimiento y el ánimo de los equipos de asistencia, resultado de estrategias implementadas para optimizar el bienestar del personal sanitario, tal como se ha evidenciado en países como Chile y Argentina (Jones y Smith, 2020). Asimismo, dichas medidas han propiciado la reducción de la rotación laboral y el aumento de la satisfacción profesional.

Un aspecto trascendental en el ámbito de políticas públicas que sembraría un antes y un después en Ecuador, es la creación de un sistema nacional de salud mental orientado específicamente a salvaguardar la integridad psicosocial de los trabajadores del sector salud. De acuerdo con Hernández y Rodríguez (2019), la implementación de servicios de salud mental dirigidos a los profesionales de la salud es capaz de reducir hasta el 40% en los

índices de agotamiento emocional. Aun así, los servicios deben garantizar un acceso fácil, confidencialidad y deben ser capaces de adaptarse a las necesidades del personal de salud, teniendo en cuenta las características particulares del sistema sanitario ecuatoriano, donde las condiciones laborales pueden ser especialmente exigentes por la elevada demanda de atención hospitalaria.

En este sentido, es pertinente destacar que la implementación de estos programas de apoyo psicológico en los hospitales, tanto en el ámbito público como en el privado, podría ser una de las intervenciones más eficaces para promover el bienestar del personal de enfermería y prevenir problemas de salud mental vinculados al estrés laboral. De igual manera, la creación de un espacio destinado a la intervención temprana podría contribuir de manera significativa a evitar que el estrés se transforme en un factor de riesgo para el agotamiento o el síndrome de burnout.

En el caso de estrategias que vengan de parte del gobierno, consiste en la destinación de fondos económicos, así como incentivos en el trabajo que permitan dar reconocimientos cuando los enfermeros y demás personal de la salud ha sobresalido sobre sus similares al ejecutar funciones específicas. En Colombia, un estudio de Goleman (2018) demostró que se reduce el estrés laboral y se aumenta el ímpetu de los empleados al implementar reconocimientos monetarios y beneficios como días de descanso salariales, como herramienta innovadora en el área de la salud.

En el contexto ecuatoriano, se debería proponer la implementación de esta estrategia mediante la creación de bonos de rendimiento destinados al personal que desempeñe funciones en áreas de alta demanda, tales como las Unidades de Cuidados Intensivos (UCI) o en zonas rurales, con condiciones laborales más adversas. La idea es que estos incentivos reduzcan el estrés y produzcan el efecto contrario, generen motivación y den lugar a retención de personal experimentado en las unidades de salud.

Otra estrategia, consistiría en la planificación de grupos de apoyo a nivel interinstitucional, incluidos activos humanos como el equipo de salud y psicólogos especializados en el manejo de cansancio crónico; la idea es que estos expertos realicen capacitaciones, así como evalúen factores de riesgo presentes en los empleados; esto es viable siempre y cuando las políticas se alineen con los derechos de los trabajadores y que se formulen para preservar la salud mental de los mismos.

Como complemento pueden desarrollarse programas de sensibilización al personal de salud y al personal administrativo de los hospitales y clínicas; dado que existe un estigma de no querer reconocer por cuenta propia cuando se comienzan a evidenciar síntomas de alteración de la salud mental, en su lugar, hay una tendencia a subestimarlos, dejando potenciales riesgos de consecuencias severas posteriormente.

Al final, la inclusión de directrices y regulaciones específicas que aborden los tiempos de trabajo y el número máximo de horas continuas que debe cumplir el personal de enfermería en el sistema público de salud disminuirían la sobrecarga laboral y las extensas jornadas que contribuyen al aumento del estrés, al agotamiento mental y comprometen la seguridad del paciente. Por tanto, se plantea la necesidad de establecer políticas claras que restrinjan la cantidad de turnos nocturnos consecutivos y que promuevan una jornada laboral equilibrada; esta se presenta como una estrategia urgente a considerar en Ecuador, especialmente frente a las presiones demográficas y de recursos que enfrenta su sistema hospitalario.

Desde el nivel Profesional, la Gestión del estrés y la Relación profesional-paciente

De acuerdo a lo antes revisado, el papel de los profesionales de la salud en la gestión del estrés y su impacto en la satisfacción del personal de enfermería no puede ser subestimado. A nivel individual y colectivo, los enfermeros deben contar con las herramientas necesarias para manejar el estrés laboral de manera efectiva, para poder proporcionar cuidados de calidad sin comprometer su propio bienestar. Es esencial y prioritario que los profesionales de la salud, específicamente aquellos que ejercen la enfermería reciban una formación especializada en la gestión del estrés y en el manejo de situaciones de alta presión, tales como las que se presentan en las unidades de cuidados intensivos o en escenarios de emergencia.

Respecto a lo mencionado por Salgado (2020), la aplicación de programas de manejo de estrés por parte de las autoridades de los hospitales es la mejor estrategia para mitigar los efectos que el estrés crónico, la despersonalización en la atención enfermera y una baja autorrealización pueden provocar; desde esta perspectiva, la intención de estos es mejorar la resiliencia en una población que está constantemente expuesta a entornos de abundante carga emocionales, como son las áreas hospitalarias con variedad de cuadros clínicos y personalidades que en algunos casos suelen ser manejables y otras que suelen ser muy difíciles de tratar. Aquí se evidencia que los profesionales de enfermería deben tener

emociones fuertes que les permitan superar las experiencias complejas que se presentan diariamente en las instalaciones hospitalarias.

En tanto, una indagación de Martínez et al. (2021), sugiere que en presencia de estrés crónico laboral, una respuesta evidente inmediata es precisamente la interacción con los pacientes, dejando problemas serios como confusiones al momento de procedimientos básicos que incluyen toma de signos vitales y administración de medicamentos, que a la vez pueden tener un impacto directo en la integridad de los usuarios, afectando gravemente la calidad de la atención brindada.

En consecuencia, es necesario que el equipo de salud reciba instrucciones a nivel técnico y emocional para evitar que estos problemas tengan repercusiones en las actitudes y comportamiento social. Esto permitiría evitar que, cuando los profesionales de la salud experimenten altos niveles de estrés y agotamiento, su facultad para proporcionar atención centrada en el paciente no se vea comprometida ni afectada.

Asimismo, de acuerdo con el estudio de Martínez et al. (2021), cuando el enfermero se enfrenta a situaciones estresantes, se puede trastocar la calidad de la comunicación que tienen con los pacientes, a la vez, se hace latente la predisposición a equivocaciones en la administración de fármacos, sea en selección de solventes, dosis, vía, etc.; reduciendo la confianza y haciendo un daño grave al paciente. De este modo, se demuestra a priori que el equipo de salud precisa de preparación integral de elementos técnicos y habilidades blandas, con planificación estratégica de parte de las autoridades institucionales, para mejorar las competencias profesionales y mejorar la gestión de las emociones.

Además, una amalgama de investigaciones recientes ha evidenciado que las prácticas basadas en el mindfulness y meditación en el ámbito hospitalario pueden disminuir los niveles de estrés en un 35 % y contribuir al bienestar emocional de los profesionales de la salud (Bennett et al., 2019). Si bien estos programas son relativamente sencillos de implementar, requieren de la obtención de compromiso y disciplina tanto por parte de la administración como de los propios profesionales para garantizar su éxito. En consecuencia, los profesionales estarán mejor preparados para gestionar el estrés y mantener una actitud positiva hacia su labor, lo que, a su vez, mejora su capacidad para interactuar con los pacientes y ofrecer una atención de calidad.

Además, es de suma importancia clínica que los enfermeros y otros profesionales

sanitarios reciban un adecuado acompañamiento en momentos de crisis o en situaciones que conlleven una alta carga emocional. Esto implica y conduce a que las instituciones hospitalarias establezcan sistemas de supervisión clínica y apoyo profesional a los cuales los enfermeros puedan acceder en busca de orientación y respaldo emocional, después de haber enfrentado experiencias difíciles o traumáticas, tales como el duelo, fallecimiento y gestión de situaciones críticas como accidentes automovilísticos. Así la implementación de programas de "debriefing" (retroalimentación) y de supervisión emocional, los cuales contemplen sesiones grupales o individuales dirigidas al procesamiento y análisis de las emociones generadas por el ejercicio profesional, se considera necesario para reducir el riesgo de agotamiento emocional y fomentar una mejora en la calidad de vida laboral.

En síntesis, es necesario que los enfermeros tengan la habilidad de comunicación eficiente con los pacientes, sobre varias índoles que les interesa, entre otros está el estado actualizado de su salud, así como de los efectos de los medicamentos que se les aplican. En este elemento se involucra el reconocimiento y manejo del estrés durante las interacciones, de esta forma, se verifica que deben contar con preparación en habilidades sociales, para mejorar a la vez la empatía. Como resultado, se puede obtener un vínculo fuerte con el paciente y de esta forma se alivia la carga emocional que presentan los enfermeros en entornos de exigencia constante.

Según un estudio de Hojat et al. (2019), los enfermeros que reciben formación en habilidades de comunicación empatía reportan una mayor satisfacción en su trabajo y menores niveles de estrés. En este sentido, la mejora de la comunicación profesional-paciente no solo favorece el bienestar del enfermero, sino que también mejora la experiencia del paciente, lo que impacta positivamente en el sistema de salud en su conjunto.

IMPLICACIONES PRÁCTICAS

Reducción de la rotación del personal y el ausentismo laboral

Como se evidenció en la literatura revisada, operar de manera efectiva el estrés en el enfermero no solo beneficia y favorece el bienestar físico y emocional de los trabajadores, sino que también impacta directamente en la disminución de la rotación del personal y el ausentismo. Los precedentes evidencian que usando herramientas técnicas y prácticas para la reducción del estrés y del agotamiento, como el Modelo JD-R, se pueden obtener beneficios en el clima organizacional, se controlan mejor los elementos como la exigencia a los

empleados y el uso de los recursos para las actividades diarias (Maslach y Leiter, 2008).

Una vez que se puede reducir el estrés, se obtienen beneficios como la retención de personal cada vez más experimentado, esto representa una ventaja estratégica para la consecución de objetivos a corto plazo, pues de esta forma se invierte menos tiempo en preparación de personal y en su lugar se puede ofertar mayor calidad en la atención, para dejar a usuarios más satisfechos; esto deja una cadena de efectos positivos, porque al mismo se reduce la posibilidad de enfermedades psicosociales que afectan a personal enfermero con estrés crónico. Estas medidas son necesarias para los hospitales, pues el personal de enfermería es exigido constantemente por cuadros clínicos complejos y métodos procedimentales que evolucionan y mejoran, requiriendo continuas actualizaciones de conocimiento.

Mejora de la calidad del cuidado al paciente

Un entorno laboral positivo para el personal de enfermería tiene repercusiones directas en las expectativas de los usuarios. Como se evidenció, a través de la teoría de Kaizen y la idea de la mejora continua, al perfeccionar los procesos de trabajo, eliminar ineficiencias y disminuir el estrés del personal la calidad de la atención clínica aumentará significativamente. Cuando los enfermeros se sienten respaldados y capaces de desempeñar su labor de forma efectiva, el estrés se reduce, lo que a su vez eleva la calidad de la atención al paciente (Imai, 1986). Al respecto, la implementación de procesos laborales más eficaces, como una mejor organización de las tareas o la integración de tecnología que facilite los trámites administrativos, puede disminuir el tiempo destinado a tareas repetitivas y elevar la calidad de la atención directa a los pacientes (Womack y Jones, 1996).

Promoción de un liderazgo efectivo ante el estrés laboral

Según la literatura, la aplicación del liderazgo efectivo influye en el bienestar del personal, en la mejora de la colaboración y la eficiencia dentro de los equipos de trabajo. Cuando un individuo adopta un estilo de liderazgo asertivo, es una oportunidad para prevenir la evolución de Burnout, teniendo efectos indirectos favorables como la mejora del compromiso al equipo y la satisfacción de sus puestos de trabajo (Goleman, 2000).

Mientras tanto, cuando se adoptan las particularidades de un liderazgo transformacional en conjunto con el situacional, se pueden presentar incluso mejores

posibilidades para reducir los factores estresantes y a la par mejorar las condiciones laborales de los enfermeros. En estos casos, es responsabilidad del personal administrativo promover actividades que motiven de forma intrínseca, mejoren el compromiso y la pertenencia actitudinal de los enfermeros, para mejorar el rendimiento (Bass, 1990). Los líderes transformacionales, al involucrar al personal en la toma de decisiones y ofrecer apoyo constante, permiten que el equipo enfrente los desafíos propios del entorno hospitalario con mayor eficacia, reduciendo así la sensación de sobrecarga. Asimismo, el liderazgo situacional, adaptado a las necesidades y capacidades del equipo, resulta fundamental en momentos de alta presión, como en situaciones de crisis o emergencias médicas.

Programas de bienestar para la reducción de riesgos laborales

Al referirse a programas de bienestar se mencionan actividades dirigidas a promover la salud emocional de los miembros del equipo de salud, de esta forma se tiende en igual proporción a fortalecer el trabajo en equipo, favoreciendo la sana competencia y ejecución de roles dentro de las unidades sanitarias. En este caso, las capacitaciones continuas para el manejo del estrés y los espacios con momentos de relajación son las herramientas más básicas pero con un innegable impacto positivo para reducir los efectos de Burnout. Al respecto, seguir el Modelo de Demanda-Control de Karasek, el cual indica que incrementar el control que el personal ejerce sobre sus tareas y horarios de trabajo puede mitigar el estrés y aumentar la satisfacción laboral.

Así mismo, permitir a los enfermeros tomar decisiones autónomas acerca de su jornada o establecer turnos más flexibles puede disminuir considerablemente los niveles de ansiedad que provoca, especialmente para las mujeres, tener la responsabilidad activa de un hogar y la crianza de sus hijos. La indagación evidenció que las instituciones hospitalarias a menudo usan prácticas para mejorar las condiciones de salud mental y gestión del estrés en sus empleados, esto resulta en una mejor aceptación de los trabajadores en mantenerse ejecutando sus funciones sin problema, potenciando el trabajo en equipo (Miller et al., 2013) En síntesis, la sostenibilidad de los servicios hospitalarios se ve condicionada por la capacidad y decisión de los hospitales en implementar este tipo de intervenciones a favor de los empleados.

CONCLUSIONES

Se evidencia que el bienestar emocional y laboral del personal sanitario tienen un impacto directo hacia la calidad de la atención clínica brindada. Esto quiere decir que, el estrés laboral afecta la productividad y la moral de los profesionales, así como mejora la experiencia que espera el paciente, que resalta de forma significativa la necesidad de intervenciones estratégicas para mitigar los efectos del estrés. En este sentido, se cumple el objetivo del ensayo al demostrar que las estrategias de gestión del estrés, cuando son implementadas de manera estructural y sostenida, contribuyen a aumentar la satisfacción laboral y mejoran los resultados en el cuidado de los pacientes.

La evidencia señala que programas institucionales como la formación en resiliencia, el mindfulness y las habilidades emocionales son efectivos para reducir el estrés y el agotamiento. No obstante, el impacto final solo se podría garantizar en el momento en que estas iniciativas se integren de forma dinámica en toda la organización y a largo plazo. Al respecto, el liderazgo hospitalario disminuye las situaciones que generen estrés dentro del ambiente laboral. Es decir, cuando los gerentes actúen promoviendo la implementación de modelos de inteligencia emocional, de ambientes colaborativos y permitan reconocer el estrés como un problema organizacional, los niveles de burnout se reducen significativamente.

Desde el punto de vista estructural, las políticas públicas se deberían encargar de priorizar la salud laboral del personal sanitario a través de la creación de marcos legales que se encarguen de regular las condiciones de trabajo. Considerar los precedentes de Colombia y Chile en la implementación de programas de apoyo emocional, límites en jornadas laborales y liderazgo hospitalario humanitario, los cuales han logrado reducir el estrés laboral, sería un punto de partida para alcanzar un sistema de salud más sostenible y humano.

Por último, respecto a la gestión del estrés, la literatura confirmó que la implementación de los programas, debe enfocarse en los profesionales, así como en la relación con los pacientes. Por lo tanto, el capacitar al personal en comunicación efectiva, empatía y manejo emocional fortalece la interacción profesional-paciente, mejorando tanto la satisfacción de enfermeros como los resultados en la atención sanitaria. Con un enfoque holístico que considere las necesidades emocionales y laborales de los profesionales, es posible transformar el entorno hospitalario en un espacio más saludable y eficiente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Caballero, K. (2022). El concepto de “satisfacción en el trabajo” y su proyección en la enseñanza. *Revista de Currículum y Formación de Profesorado*, 6(12), 10-21.
- Casas, J., Ramos, J., Lorenzo, S., & Cañas, J. (2022). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 100(527), 143-160.
- Chaves, R., & Gómez, F. (2020). La relación entre el agotamiento emocional y la satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 11(3), 41-48.
- Cirami, L., Mur, J., Rotta, T., Melgarejo, A., & Pereyra, C. (2024). Intervenciones orientadas a la salud en el trabajo en contextos organizacionales y clínicos. *RACC - Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 16(3), 10-20.
- Ferreira, C., & Silva, P. (2020). El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en enfermeras: Un estudio en clínicas privadas. *Revista de Psicología del Trabajo*, 19(2), 94-105.
- García, C., & Herrera, S. (2019). La relación entre el agotamiento profesional y el desempeño en enfermería: Un análisis en hospitales públicos. *Psicología y Salud*, 29(1), 17-25.
- García, D. (2020). Liderazgo carismático y su influencia en la satisfacción laboral docente. Estudio de caso. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(3), 850-864.
- García, J., Cruz, J., & Villarreal, H. (2023). Principales causas de ausentismo laboral en el personal de enfermería adscritos al Hospital General de Zona No. 3 Tuxtepec, Oaxaca. *Latam: revista latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(6), 571 -587.
- García, L., & Rivera, F. (2020). estrategias de afrontamiento y su relación con la satisfacción laboral en enfermeras. *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 36(2), 109-119.
- Giraldo, Y., López, B., Arango, L., Góez, F., & Silva, E. (2023). Estrés laboral en auxiliares de enfermería, Medellín-Colombia, 2011: Estrés laboral en auxiliares de enfermería. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 45(1), 23-31.
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional: Por qué es más importante que el cociente intelectual*. Editorial Kairós.
- Guerrero, G., Otero, P., & de la Paz, M. (2024). Salario emocional y sus efectos en la productividad laboral: un análisis desde el bienestar emocional y psicológico. *Saber, Ciencia y Libertad*, 19(2), 378-393.
- Hernández, L., & Rodríguez, M. (2019). La importancia del apoyo social para la prevención del estrés laboral en el personal de salud. *Revista de Psicología Social*, 31(2), 223-236.
- INEC. (2022). *Registro Estadístico de Recursos y Actividades de Salud – RAS 2019*. Buenas Cifras.

- Jones, A., & Smith, M. (2020). Organizational stress management and employee satisfaction in healthcare settings: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 45(6), 725-734.
- Khan, Z., Fuehrer, D., Coddington, C., Bleess, J., Daftary, G., Stewart, E., & Sood, A. (2015). Stress Management and Resilience Training (SMART) therapy for couples undergoing in vitro fertilization (IVF): a randomized clinical trial (RCT). *Fertility and Sterility*, 104(3), e42.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping* (Vol. 464). Springer.
- Locke, E. (1976). An experimental case study of the successes and failures of job enrichment in a government agency. *Journal of Applied Psychology*, 61(6), 701-770.
- Luna, J. (2022). Síndrome de “Burn Out”¿El médico de urgencias incansable? *Revista Mexicana de Medicina de urgencias*, 1(2), 48-56.
- Martínez, D., López, E., & Álvarez, T. (2021). Estrés laboral y burnout en enfermeras de hospitales públicos y privados en Ecuador. *Revista de Investigación en Ciencias de la Salud*, 19(2), 211-220.
- Mendoza, J., & Haro, K. (2024). Burnout y su impacto en el desempeño laboral del personal de salud, una revisión sistemática. *Revista Impulso*, 4(7), 167-184. <https://doi.org/10.59659/impulso.v.4i7.41>
- Miranda, V., Monzalvo, G., Hernández, B., & Ocampo, M. (2016). Prevalencia del síndrome de burnout en personal de enfermería de dos instituciones de salud. *Revista de Enfermeras del Instituto Mexicano de Seguro Social*, 24(2), 115-122.
- Morán, D., & Gil, M. (2016). (2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona: Revista de la Facultad de Psicología*, 19(9), 11-30.
- Moreno, D., & Fernández, M. (2020). La gestión del estrés en equipos multidisciplinarios de salud. *Revista Latinoamericana de Salud Mental*, 10(20), 49-55.
- Mota, C., Sánchez, C., Carreño, J., & Gómez, M. (2021). Los estilos de afrontamiento como predictores del duelo perinatal. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 13(1),. *Revista Argentina de Ciencias del Comportamiento*, 13(1), 50-58.
- MSP. (2022). *Modelo de Atención de Salud Mental, en el marco del Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) – con enfoque Familiar, Comunitario e Intercultural*. Ministerio de Salud Pública.
- Muñoz, A., Liria, A., Vega, B., Tarrero, Á., Pérez, C., Sastre, B., & Pérez, A. (2019). Mindfulness y compasión en el Sistema Nacional de Salud. *Revista de Investigación y Educación en Ciencias de la Salud (RIECS)*, 4(1), 94-102.
- Muñoz, C., Rumie, H., Torres, G., & Villarroel, K. (2015). Impacto en la salud mental de la (del) enfermera (o) que otorga cuidados en situaciones estresantes. *Ciencia y enfermería*, 21(1), 45-53.

- Navas, L., & Jiménez, W. (2023). Impact of occupational stress on nursing professionals who provide hospital care. *Revista Ecuatoriana de Ciencia, Tecnología*, 7(10), 10-20. <https://doi.org/10.31790/inspilip.v7iESPECIAL.492>
- OIT. (2022). *Trabajadores de la salud en Ecuador: quiénes son y qué proponen para mejorar sus condiciones laborales*. Organización Internacional del Trabajo.
- OMS. (2022). *La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud mental en el trabajo*. Organización Mundial de Salud.
- Ortega, C., & López, F. (2024). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4(1), 137-160.
- Pacheco, T., & Matínez, J. (2017). Satisfacción Laboral y su relación con la felicidad en el trabajo. *Tesis previo a la obtención del Grado en Relaciones Laborales*. Universidad de la Laguna, Facultad de Derecho, Carrera de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, Barcelona.
- Pascual, A., & Conejero, S. (2018). Regulación emocional y afrontamiento: Aproximación conceptual y estrategias. *Revista Mexicana de Psicología*, 1(74-83), 36.
- Pérez, L., García, J., & Sánchez, V. (2021). La resiliencia como factor protector ante el estrés laboral en personal sanitario. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 52(3), 145-156.
- Quijiye, M. (2021). Estrés laboral en el personal de salud en tiempos de COVID-19. *Recimundo*, 5(3), 368-377.
- Saborío, L., & Hidalgo, L. (2015). Síndrome de Burnout. *Revista de Medicina Legal de Costa Rica*, 32(1), 1-6.
- Salanova, M. (2022). *Resiliencia: ¿Cómo me levanto después de caer?* Shackleton Books.
- Salas, E., & Glickman, A. (1990). Comportamiento organizacional, teoría de sistemas socio-técnicos y calidad de vida laboral: La experiencia peruana. *Revista latinoamericana de psicología*, 22(1), 69-82.
- Salgado, R. (2020). Salud mental y estrés laboral en trabajadores de la salud en tiempos de pandemia. *Revista Médica de Chile*, 148(9), 1184-1192.
- Seoane, E. (2020). *Resiliencia: El arte de transformar el dolor en crecimiento personal*. Paidós.
- Spector, E., & Jex, M. (2018). Development of four self-report measures of job stressors and strain: Interpersonal conflict at work and organizational constraints. *Journal of Occupational Health Psychology*, 23(4), 472-487.
- Varela, L., González, A., & Ramos, C. (2020). El impacto de las jornadas laborales prolongadas en la salud del personal sanitario en hospitales de Ecuador. *Salud Pública de México*, 62(4), 123-130.
- Vásquez, E. (2016). Mindfulness: Conceptos generales, psicoterapia y aplicaciones clínicas. *Revista de Neuro-Psiquiatría*, 79(1), 42-52.

- Zapata, M., & Hernández, R. (2020). Estrategias para la prevención del burnout en enfermeras: Una revisión sistemática. *Salud Mental*, 43(4), 287-295.
- Zurita, L., & Inca, K. (2024). El estrés en profesionales de enfermería en Ecuador: evaluación del impacto en sus derechos laborales. *REDILAT LATAM, Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 5(3), 1756-1767.
<https://doi.org/10.56712/latam.v5i3.2159>



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Silva Mejía Jessica Lourdes, con C.C: # 0925481434 autora del trabajo de titulación: *Análisis de las estrategias de gestión del estrés y su efecto en la satisfacción del personal de enfermería en entornos hospitalarios* previo a la obtención del grado de **MAGÍSTER EN GERENCIA EN SERVICIOS DE LA SALUD** en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de graduación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de graduación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 15 de abril del 2025

f. _____



Firmado electrónicamente por:
JESSICA LOURDES
SILVA MEJIA

Nombre: Jessica Lourdes Silva Mejía

C.C: 0925481434



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE GRADUACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Análisis de las estrategias de gestión del estrés y su efecto en la satisfacción del personal de enfermería en entornos hospitalarios		
AUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Silva Mejía Jessica Lourdes		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES) (apellidos/nombres):	Castro Peñarreta Ángel Aurelio		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
UNIDAD/FACULTAD:	Sistema de Posgrado		
MAESTRÍA/ESPECIALIDAD:	Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud		
GRADO OBTENIDO:	Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	15 de abril del 2025	No. DE PÁGINAS:	21 paginas
ÁREAS TEMÁTICAS:	Gestión del estrés, Burnout, Síndrome de desgaste profesional		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Estrés laboral, personal de enfermería, entornos hospitalarios		

RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):

El estrés laboral en el personal de enfermería representa un desafío significativo para la gestión hospitalaria en todo el mundo, dado su impacto directo en la salud emocional y en la calidad del servicio asistencial. Este ensayo tiene como objetivo analizar las estrategias de gestión del estrés utilizadas por el personal de enfermería y su relación con los niveles de satisfacción laboral en entornos hospitalarios. Se realizó una revisión bibliográfica y documental que permita identificar las principales variables relacionadas, contrastando datos provenientes de estudios recientes realizados en hospitales públicos y privados. Los hallazgos de este estudio proporcionarán información valiosa para el diseño e implementación de intervenciones específicas y políticas organizacionales que mejoren la gestión del estrés y fomenten un entorno laboral más satisfactorio para el personal de enfermería, contribuyendo así a una mejor calidad de atención en el ámbito hospitalario.

ADJUNTO PDF:	☒ SI	☐ NO
CONTACTO CON AUTOR/ES:	Teléfono: +593 93 963 8354	E-mail: jessica.silva01@cu.ucsg.edu.ec
CONTACTO CON LA INSTITUCIÓN:	Nombre: María de los Ángeles Núñez Lapo	
	Teléfono: +593-4-3804600	
	E-mail: maria.nunez@cu.ucsg.edu.ec	

SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA

Nº. DE REGISTRO (en base a datos):	
Nº. DE CLASIFICACIÓN:	
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):	