

**Modelo teórico del proceso de gestión de enfermería para reducir el estrés laboral**  
**Theoretical model of the nursing management process to reduce work-related stress.**  
**Modelo teórico do processo de gestão de enfermagem para reduzir o stress no trabalho.**

**Claudia Olimpia Montaña Michel<sup>1</sup>**

**Institución: ALSIE Consultores Pedagógicos, Universidad Autónoma del Beni**

**ID ORCID: <https://orcid.org/0009-0008-7227-6694>**

**E-mail: [montanoclaudia665@gmail.com](mailto:montanoclaudia665@gmail.com)**

## **Resumen**

Este estudio presenta un modelo teórico de gestión de enfermería enfocado en la reducción del estrés laboral, una manifestación compleja y holística que afecta la personalidad de las enfermeras. El objetivo es fundamentar este modelo a partir de la teoría de los procesos conscientes del Dr. Carlos Álvarez de Zayas, para establecer la relación entre leyes y componentes que buscan transformar la realidad a través de la acción consciente de las enfermeras para afrontar el estrés. Se concluye que, al preparar a las enfermeras, estas serán capaces de actuar de forma proactiva ante las contradicciones de su entorno laboral y social, logrando así la prevención efectiva del estrés. Esto permite que las profesionales de la salud no solo reaccionen a los factores estresores, sino que participen activamente en la mejora de su propio bienestar físico-psíquico, emocional y social.

## **Palabras clave**

Estrés laboral, estrés laboral en enfermería, procesos conscientes, reducción y prevención efectiva del estrés.

## **Abstract**

This study presents a theoretical model of nursing management focused on reducing work-related stress, a complex and holistic manifestation that affects the personality of professionals. The objective is to base this model on the theory of conscious processes to establish the relationship between laws and components that seek to transform reality through the conscious action of nurses. It is concluded that, by preparing nurses, they will be able to act proactively in the face of contradictions

in their work and social environment, thus achieving effective stress prevention. This allows healthcare professionals not only to react to stressors but also to actively participate in improving their own physical, mental, emotional well-being and social.

## **Keywords**

Work-related stress, work-related stress in nursing, conscious processes, reduction and effective stress prevention.

## **Resumo**

Este estudo apresenta um modelo teórico de gestão de enfermagem focado na redução do stress no trabalho, uma manifestação complexa e holística que afeta a personalidade das profissionais. O objetivo é fundamentar este modelo a partir da teoria dos processos conscientes para estabelecer a relação entre leis e componentes que buscam transformar a realidade através da ação consciente das enfermeiras. Conclui-se que, ao preparar as enfermeiras, elas serão capazes de agir de forma proativa diante das contradições do seu ambiente de trabalho e social, conseguindo assim a prevenção eficaz do stress. Isso permite que as profissionais de saúde não apenas reajam aos fatores estressantes, mas participem ativamente na melhoria do seu próprio bem-estar físico, psíquico, emocional e social.

## **Palavras-chave**

Estresse no trabalho, estresse no trabalho na enfermagem, processos conscientes, reducao and prevenção eficaz do estresse.

(1) Máster en enfermería pediátrica y neonatológica por la Universidad Autónoma del Beni "José Ballivián", Licenciada en enfermería de la Universidad Católica Boliviana y la Facultad de enfermería Elizabeth Seton. Enfermera del Hospital del niño "Manuel Ascencio Villarreal" de la ciudad de Cochabamba.



## Introducción

El estrés laboral en las enfermeras es un tema que reviste significativa atención en el área de salud, por las consecuencias que pueden tener en la salud mental, por la tensión laboral que provoca en los cuidados de enfermería de manera general. En relación a esto Mohamed et al., (2011) sostienen que la naturaleza multifacética de la actividad de la enfermería y los factores estresantes a los que se enfrentan, además de la carga de trabajo, los factores organizativos y las relaciones interpersonales, afecta en gran medida su salud mental.

Esta situación se enmarca en un contexto más amplio, que se recoge en la investigación realizada por Alzate Cardona (2021) en América Latina, en la que indica que los índices de estrés laboral han mostrado un incremento anual sostenido, influenciados por factores como condiciones laborales inadecuadas, dinámicas interpersonales conflictivas, fatiga física y mental, así como desafíos de índole familiar y económica.

El entorno hospitalario, especialmente en unidades de cuidados críticos pediátricos que atienden a pacientes quemados, presenta desafíos considerables que impactan directamente en el bienestar del personal de enfermería y la calidad de atención al paciente, con lo que coincide el estudio que realizaron Sundram et al., (2024), donde reconocen que la proporción de pacientes por enfermero y las largas horas de trabajo contribuyen a una carga de trabajo abrumadora, lo que provoca agotamiento y una disminución de la satisfacción laboral, como se reconoce en dicha investigación.

Según los hallazgos de Zhou et al., (2022), determinaron que las enfermeras pediátricas experimentan una amplia gama de eventos estresantes en el trabajo todos los días, lo que puede desencadenar muchas respuestas emocionales. La exigencia de la atención a niños con quemaduras graves, que incluye una alta responsabilidad, observación meticulosa, prevención rigurosa de infecciones y un manejo experto del dolor y algunas otras situaciones como las amputaciones de miembros superiores, inferiores, injertos en cara,

secuelas invalidantes; convierte el estrés laboral en una condición prevalente y, con frecuencia, subestimada en este ámbito especializado.

El objetivo del estudio es fundamentar este modelo a partir de la teoría de los procesos conscientes del Dr. Carlos Álvarez de Zayas para establecer la relación entre leyes y componentes que buscan transformar la realidad a través de la acción consciente de las enfermeras ante el estrés laboral, mencionada en el modelo teórico del proceso de gestión de enfermería. El resultado se basa en una investigación cuali-cuantitativa, al aplicar los métodos de modelación, dialéctico, sistémico y estructural-funcional.

## Desarrollo

### Aportes de la teoría de los procesos conscientes en el proceso de gestión de enfermería en el estrés laboral

La teoría de los procesos conscientes de Álvarez de Zayas (2016), se ha fundamentado a partir del paradigma holístico-dialéctico, y es considerada para el estudio que se presenta como herramienta conceptual necesaria para comprender y abordar el estrés desde una realidad compleja y en su contexto de manifestación en el servicio de quemados pediátrica.

Se considera en el estudio que no se puede comprender y abordar la gestión y reducir el estrés de manera aislada; debe ser analizado como un proceso complejo, dinámico y consciente, en constante interrelación con su entorno. La gestión del estrés en las enfermeras de quemados pediátricos, como objeto de estudio tiene un carácter complejo, por lo que requiere de un análisis teórico que trascienda la simple descripción de los síntomas.

Desde la perspectiva del paradigma holístico, el estrés en las enfermeras no es una entidad monolítica, sino un sintagma complejo, que está formado por la interconexión indisoluble de dos componentes esenciales: la realidad (objetiva) y el sujeto (subjetivo). (Álvarez de Zayas, 2016, p.124).



En este orden, la realidad, que es objetiva, abarca las condiciones y factores inherentes al entorno laboral y social, lo que incluye la exposición constante al dolor y sufrimiento infantil, la complejidad de los tratamientos médico-quirúrgicos, la sobrecarga laboral, la falta de recursos materiales, humanos e infraestructura, los horarios extenuantes, la presión de tomar decisiones críticas, la incertidumbre en los pronósticos y la interacción con familiares angustiados. Muchos de ellos vienen de lugares alejados (provincias, municipios y otros departamentos). Estos elementos conforman la situación inicial, que es la fuente del problema.

El sujeto (enfermera) siente la necesidad subjetiva lo que significa que existe un impacto interno donde sus sentimientos, opiniones, valoraciones y la percepción de la carga laboral y los desafíos que conlleva a la objetividad, manifestada con signos físicos de estrés y reacciones físicas, como el enojo, nerviosismo. Por tanto, no es solo una reacción ante la realidad, sino un reflejo de la percepción, las capacidades y los recursos internos del sujeto para lidiar con ella. Al retomar los criterios de Álvarez de Zayas (2016) se interpreta y se hace referencia a la vivencia interna o la vida personal de la enfermera y la manera de actuar en su trabajo. Esta necesidad se manifiesta como la respuesta psicofisiológica y emocional que conocemos como estrés. (p.123)

La interacción entre estos dos componentes es lo que constituye el objeto de estudio. No podemos separar la realidad (el entorno de cuidados pediátricos) de la experiencia subjetiva (el estrés de la enfermera), ya que una determina y condiciona a la otra en un proceso continuo y dialéctico.

Los aportes del paradigma dialéctico permiten analizar el estrés como un fenómeno en constante evolución y transformación. El estrés no es un estado estático, sino el resultado de un proceso consciente que se despliega a lo largo del tiempo y que genera un problema. Al ser analizado en consonancia con lo planteado por Álvarez de Zayas (2016), quien lo define como la situación inicial de la realidad (objetiva) que, al provocar una necesidad en el sujeto (subjetiva), le impulsa a actuar para transformarla. En la investigación, el problema

se produce a partir de las exigencias del entorno o contexto laboral y social (realidad) y las capacidades de la enfermera para afrontarlas, lo que genera la necesidad de gestionar y reducir el estrés laboral.

Se puede afirmar que, mediante la teoría de los procesos conscientes, el contexto es un componente que se analiza y se refiere a la realidad que el investigador delimita y que, si bien condiciona y a veces determina el comportamiento del objeto, debe ser investigada como punto de partida para el análisis de los componentes del proceso de gestión. En este estudio, el contexto incluye la cultura hospitalaria, las políticas institucionales, falta de recursos materiales, humanos e infraestructura, el apoyo psicológico, el nivel de formación del personal, la relación jerárquica de las autoridades en salud y el marco normativo de la institución. Estos factores forman parte campo de acción de la investigación, pues influyen de manera significativa en cómo las enfermeras experimentan y gestionan el estrés. Ignorar el contexto sería un error metodológico que invalidaría los hallazgos.

El proceso de gestión de enfermería para reducir el estrés laboral en la enfermera parte de una visión holístico-dialéctica y compleja, donde se caracterizan:

- La realidad objetiva (las condiciones laborales y sociales) para identificar los factores estresores.
- Se investiga cómo la enfermera interactúa con su entorno, para ofrecer estrategias que permitan disminuir los efectos del estrés.

## Concepción del modelo teórico

Concebir un modelo teórico en la gestión de enfermería para prevenir el estrés laboral, parte del conocimiento previo del investigador, permitiendo analizar la realidad del entorno de cuidados de enfermería pediátricos (objetiva) a partir de la experiencia profesional de la enfermera (subjetiva). Esta relación se manifiesta en la concepción filosófica de lo complejo. La idea de que el estrés no es solo un síntoma, sino la unidad, a partir de las dimensiones psicológica, física, social y organizacional, es una formulación creativa de un proceso consciente que surge a partir de esta investigación.

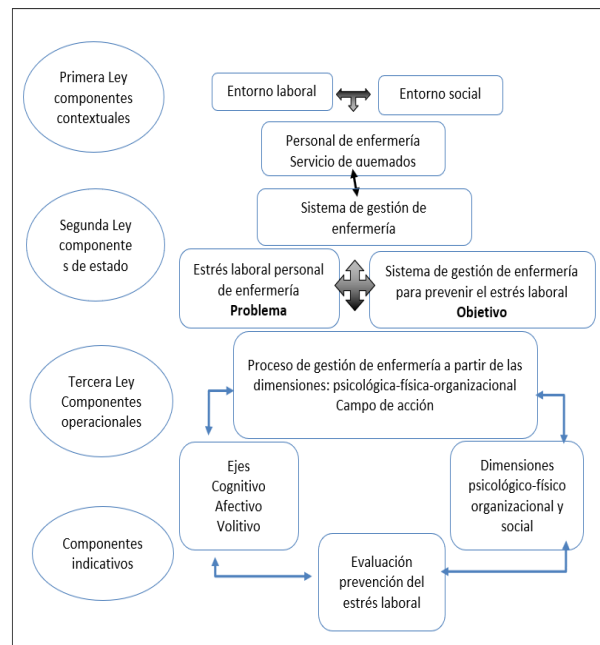


Álvarez de Zayas (2016) define que: “El modelo es una representación ideal del objeto a investigar, donde el sujeto (el investigador) abstrae todos aquellos elementos y relaciones que él considera esenciales y los sistematiza, en el objeto modelado” (p.142).

La originalidad de un modelo teórico no radica en replicar lo existente, sino en la ruptura de esquemas anteriores, siempre analizando y reconociendo los aportes realizados por los anteriores investigadores a partir de la crítica y del pensamiento divergente, cuestionando las formulaciones previas sobre el estrés (por ejemplo, los modelos que lo reducen a una variable biológica), proponiendo nuevos componentes que permiten un análisis holístico del proceso.

Esta ruptura es un proceso consciente que se nutre de la intuición y el pensamiento formado a través de estudios anteriores. Es la capacidad de ir más allá de la lógica lineal causa-efecto para concebir un modelo cíclico, sistémico, holístico y dialéctico.

La concepción del presente modelo, a partir de sus componentes, es el resultado de un pensamiento divergente y consciente. La lógica tradicional se desarrolla en el diagnóstico. Sin embargo, la representación gráfica que se presenta propone una relación holística-sistémica-dialéctica y compleja y establece un ciclo de retroalimentación constante. Esto refleja que la realidad y el conocimiento no son estáticos, sino que se transforman continuamente, lo que significa que lo intangible, es decir, el pensamiento y las emociones (espiritual), pueden superar lo material, lo tangible, traducido en acciones. El modelo no es solo una herramienta, es un reflejo de la naturaleza dinámica de la realidad. (Ver figura1)



## Leyes de los procesos conscientes

Para el análisis del proceso de gestión de enfermería, nos basamos en la teoría de los Procesos Conscientes a partir de las cuatro leyes, lo cual permite comprender la dinámica de este proceso, determinando el carácter de las relaciones dialécticas que ocurren entre los componentes que conforman el modelo, lo cual se detalla a continuación:

**Primera ley:** se refiere al vínculo dialéctico de los componentes de contextualización de la realidad: el sujeto, el contexto y el objeto, que fueron de importancia durante el desarrollo de la investigación. En este, es relevante el entorno y los factores estresores que están inmersos.

**Segunda ley:** se formula a través de los componentes de estado que mantienen una relativa estabilidad en el desarrollo del problema (problema, objeto, objetivo y contenido). Es una estructura que resulta funcional y está relacionada con las dimensiones del proceso antes mencionadas.

**Tercera ley:** vincula componentes operacionales (método, medio y forma), que pueden llevarse a cabo al corroborar qué necesidades se ven alteradas en el sujeto.



El implementar estrategias diseñadas de forma oportuna para afrontar la problemática y el autocuidado, va muy relacionado con la autoestima.

**Cuarta ley:** se corresponde con el resultado a través de la vinculación de los componentes indicativos. Explica cuáles son los resultados alcanzados en cada etapa del proceso, utilizando indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar la efectividad de las intervenciones.

#### **Componentes de los procesos conscientes:**

**La realidad:** se refiere al nivel de estrés laboral que presenta la enfermera en el servicio donde trabaja, partiendo de la situación inicial que vive en su entorno laboral: contexto de exigencia, exposición constante al sufrimiento, dolor, complicaciones sistémicas e infecciosas, la presión del tiempo y la responsabilidad de cuidar vidas vulnerables, como son los niños quemados.

**Contexto:** se delimita a la necesidad del personal de enfermería, de contar con el apoyo institucional, para que facilite recursos esenciales y poder llevar adelante las estrategias de gestión. El análisis se estructura en tres niveles:

- **Macro-entorno:** establece el marco legal y financiero (instituciones gubernamentales de salud).
- **Meso-entorno:** proporciona recursos, apoyo mediante redes profesionales y organizaciones de investigación.
- **Micro-entorno:** centrado en el servicio de quemados pediátricos y las interacciones entre el equipo de enfermería, pacientes y familias. En este último nivel, se identifican factores de riesgo y protección relacionados con la salud emocional del personal, así como intervenciones efectivas y mejores prácticas. Los resultados obtenidos permiten generar nuevo conocimiento, informar la práctica clínica, orientar la investigación y fundamentar políticas laborales y salariales que ayuden a minimizar las causas del estrés laboral.

**El sujeto:** se trata de la enfermera y sus necesidades, emociones y cultura, tanto desde lo subjetivo como desde lo objetivo, considerando que se trata de un ser humano

con alteraciones en las necesidades bio-psico-sociales y en el entorno laboral. Estas son indicadores clave del problema; por ello, individualizar las intervenciones es esencial.

**Objeto de estudio:** proceso de gestión de enfermería para reducir el estrés laboral. Este objeto se materializa en las estrategias propuestas que conlleven a un mejor control de las dimensiones psicológico – físico, social y organizacional, realizadas necesariamente por la institución y profesionales expertos en el área.

**Problema:** corresponde al estrés laboral en el personal de enfermería, caracterizado por una naturaleza compleja, que trae como consecuencia la depresión, ansiedad y síndrome de burnout. Se aborda desde la necesidad de gestionar el estrés laboral para mejorar el bienestar profesional y la calidad del servicio brindado.

**Objetivo:** reducir el estrés laboral mediante la integración de las dimensiones psicológicas – físicas, social y organizacional en el proceso de gestión de enfermería, alineado con el objetivo general de la teoría de transformar la realidad a través de procesos conscientes.

**Contenido:** se basa en los conocimientos, habilidades y valores necesarios para entender y abordar el estrés laboral y generar acciones y herramientas para afrontarlo. La efectividad radica en la aplicabilidad práctica dentro del entorno laboral.

**El método:** estructura un orden de las estrategias y acciones que integran el desarrollo de la propuesta dentro del proceso de gestión de enfermería, como talleres, ejercicios de mindfulness, técnicas de afrontamiento (risoterapia, arteterapia), autocuidado y reestructuración organizativa en salud. Estas acciones siguen una lógica dialéctica, combinando reflexión y práctica.

**La forma:** se trata de la estructura organizativa y participativa de autoridades en salud, la institución y el personal de enfermería.

**El medio:** los recursos utilizados para implementar el modelo incluyen la capacitación continua, los instrumentos de evaluación psicológica, materiales



didácticos, espacios para el apoyo emocional y políticas institucionales.

**Resultado:** expresa la transformación que se espera alcanzar con la propuesta. En este caso, se busca evitar las complicaciones a corto y largo plazo del estrés y ofrecer una solución al problema. Los indicadores de éxito del modelo incluyen la reducción del estrés percibido, la mejora en el clima laboral y el aumento de la satisfacción laboral.

**Evaluación:** la medición continua de los resultados se realiza mediante encuestas, entrevistas y análisis de indicadores laborales (ausentismo, rotación de personal, satisfacción laboral). Esto asegura que el modelo se ajuste a las necesidades de cada momento.

El modelo teórico propuesto se sustenta en fundamentos sólidos que permiten comprender y abordar de manera integral el estrés laboral de las enfermeras en el contexto de cuidados pediátricos en quedamos. Estos fundamentos son estructurados a partir de ejes principales y dimensiones que es el fundamento del proceso de gestión de enfermería, considerando tanto los aspectos teóricos como prácticos necesarios, para transformar la realidad actual del estrés laboral en este ámbito (un 60% presenta un nivel de estrés medio a alto).

### Conclusiones:

El modelo teórico propuesto permite reconocer a la enfermera como un sujeto consciente, capaz de ejercer modos de actuación proactivos, tomando la iniciativa y la anticipación a la necesidad o problema, sobre las contradicciones de su realidad laboral, lo cual permitirá un mejor manejo del estrés laboral. El modelo teórico fundamentado en el paradigma holístico-dialéctico-complejo de la teoría de los procesos conscientes permite que las enfermeras tengan conocimiento de cuáles pueden ser los factores estresantes que pueden aparecer en su entorno y también la manera consciente que pueden actuar para transformar dicho estrés a partir de estrategias de afrontamiento y autocuidado, es decir acciones propias en su entorno laboral.

El modelo concibe el estrés no como un estado estático, sino como un proceso dialéctico en constante evolución, donde está la conciencia de la necesidad de cambio. Se materializa en la comprensión del estrés como un paradigma de lo complejo, que integra lo objetivo, el entorno laboral con lo subjetivo, la vivencia de la enfermera. La relación entre los componentes y fases del modelo teórico modela la reducción del estrés en enfermeras que trabaja en servicio de quemados pediátrica, para que se conviertan en agentes de su propio cambio, promoviendo un bienestar sostenido y de mejora continua no solo en su trabajo, sino también en su familia, sociedad en general y de manera individual o personal.

### Referencias bibliográficas

- Álvarez de Zayas, M. C. (2016a). Epistemología del caos. Kipus.
- Álvarez de Zayas, M. C. (2016f). Metodología de la Investigación Científica. Kipus.
- Alzate Cardona, D. (2021). Revisión bibliográfica sobre el síndrome de burnout en los profesionales de la salud en Latinoamérica según la literatura disponible en los últimos 5 años. <http://hdl.handle.net/10495/25159>
- Liao, H., Liang, R., He, H., Huang, Y., & Liu, M. (2022). Work stress, burnout, occupational commitment, and social support among Chinese pediatric nurses: A moderated mediation model. *Journal of Pediatric Nursing*. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2022.10.009>
- Meyer, R., Li, A., Klaristenfeld, J., & Gold, J. (2014). Pediatric novice nurses: Examining compassion fatigue as a mediator between stress exposure and compassion satisfaction, burnout, and job satisfaction. *Journal of Pediatric Nursing*, 30(1), 174–183. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2013.12.00>
- Mohamed, F., Gaafar, Y., & Alkader, W. A. (2011). Pediatric Nurses' Stresses in Intensive Care Units



and Its Related Factors. <https://consensus.app/papers/pediatric-nurses-stresses-in-intensive-care-units-and-its-alkader-gaafar/d0bdee8dfa2d5160b97d3235a3a42809/>

Romero-Coba, G., Iza-Castro, S., & Mayorga-Núñez, V. (2024). Síndrome de burnout y factores asociados en personal de enfermería de las unidades de atención de cuidados paliativos: Una revisión sistemática. *Revista Científica Retos de la Ciencia*, 8(18), Article 18. <https://www.retosdelacienciaec.com/Revistas/index.php/retos/article/view/51>

Sundram, B., Vallasamy, S., & Muhadi, U. (2024). Explorando la naturaleza multifacética del estrés laboral entre enfermeras: A systematic review of nurse TICs. *Kesmas*, 19(2), 121–128. <https://doi.org/10.21109/kesmas.v19i2.1083>

Yehene, E., Asherman, A., Goldzweig, G., Simana, H., & Brezner, A. (2023). Secondary traumatic stress among pediatric nurses: Relationship to peer-organizational support and emotional labor strategies. *Journal of Pediatric Nursing*, 74, 92–100. <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2023.11.019>

Zhou, Y., Guo, X., & Yin, H. (2022). A structural equation model of the relationship among occupational stress, coping styles, and mental health of pediatric nurses in China: A cross-sectional study. *BMC Psychiatry*, 22. <https://doi.org/10.1186/s12888-022-04061-4>

### Conflicto de intereses

La autora declara que no existe conflicto de interés.

