



TRABAJO EMOCIONAL EN LA ENFERMERÍA

Lo que nos revelan 533 profesionales en
Puerto Rico sobre cómo responder a las
demandas emocionales del trabajo

Preparado Por:

Anthony Matos Melo, PhD

RESUMEN



Un trabajo que pasa desapercibido:

Gran parte del trabajo clínico exige mucho más que conocimientos técnicos. Además de evaluar pacientes, administrar tratamientos o coordinar cuidados, los profesionales de enfermería también necesitan manejar sus propias emociones para responder de manera efectiva a las demandas del trabajo. Este proceso se conoce como trabajo emocional.

A nivel internacional, el trabajo emocional se ha relacionado con indicadores como el burnout, la satisfacción laboral, el bienestar y la permanencia en el empleo.

Este informe presenta los hallazgos del primer estudio sobre este fenómeno en Puerto Rico y ayuda a entender por qué hacer bien el trabajo no siempre significa sentirse bien al hacerlo.

Trabajo emocional

El proceso de regular nuestras emociones para cumplir con las demandas emocionales del rol profesional.

DEMANDAS EMOCIONALES

Algunos ejemplos de demandas emocionales características de la profesión:

1

Mantener la calma frente a pacientes, familiares o cuidadores molestos.

2

Transmitir confianza y seguridad aun cuando existe temor e incertidumbre.

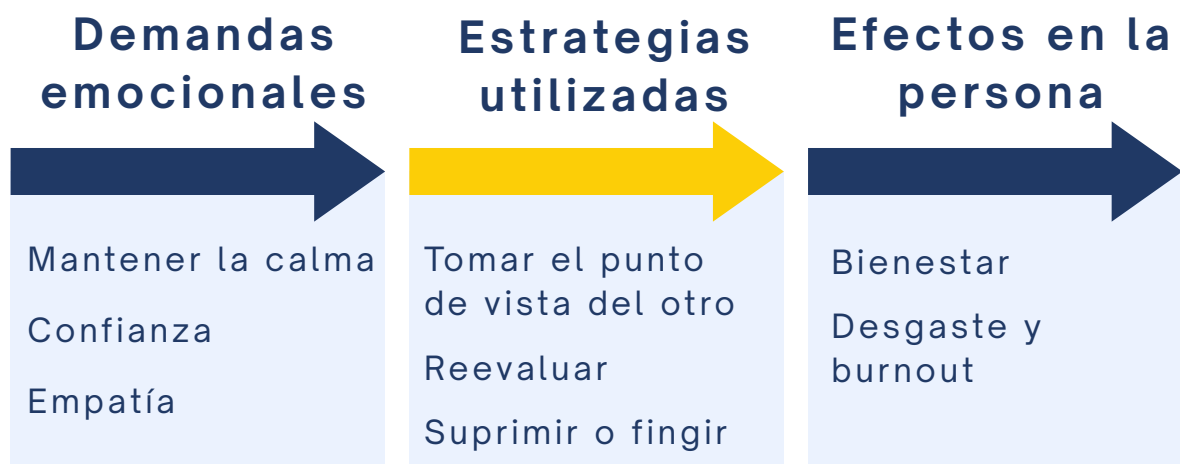
3

Mostrar empatía durante jornadas emocionalmente agotadoras.

4

Comunicar noticias difíciles con sensibilidad y profesionalismo.

EL PROCESO



¿QUÉ SE HIZO?

Se estudiaron a 533 profesionales provenientes de múltiples escenarios de práctica, incluyendo:



Médico-quirúrgica



Teleconsulta



Cardiovascular



Epidemiología



Sala de operaciones



Docencia



Pediatría



Investigación



Salud escolar



Hogares de
envejecientes

533

Enfermeros/as

87%

Mujeres

37

Edad promedio

11

media de años
de experiencia

81%

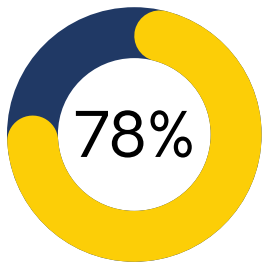
Empresa privada

66%

Bachillerato

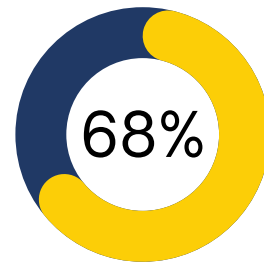
4 ESTRATEGIAS

Se examinó el uso de cuatro estrategias de regulación emocional y efectos asociados a cada una:



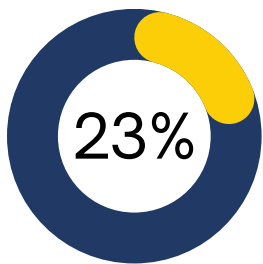
Frecuentemente o siempre se esfuerza por entender la perspectiva de sus pacientes, familiares o cuidadores

✓ **Tomar la perspectiva del otro (Empatía)**



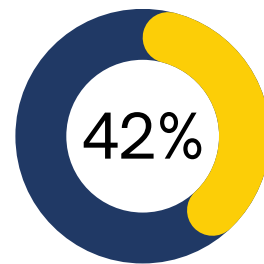
Frecuentemente o siempre ve el lado positivo de las cosas (p.ej. ver situaciones difíciles como oportunidades de aprendizaje)

✓ **Reevaluación positiva**



Frecuentemente o siempre finge tener emociones que en realidad no sienten.

✓ **Fingir emociones**



Frecuentemente o siempre resiste expresar sus verdaderos sentimientos

✓ **Ocultar o suprimir emociones**



¿Qué se observa?

Los enfermeros tienden a esforzarse por sentir emociones genuinas, más que por fingir emociones que no sienten.

6 CONCLUSIONES CLAVE



1. La forma en que regulamos nuestras emociones importa

Usamos diversas estrategias para responder a las demandas emocionales del trabajo. Pero cada una se relaciona de manera única con el bienestar.



2. Ocultar y fingir emociones hacen más daño

Fingir y suprimir emociones tienen la mayor relación con indicadores de burnout. No es tan sencillo como “simplemente ser amable o empático” cuando genuinamente no lo sentimos.



3. No es lo mismo ocultar que fingir emociones

Fingir y ocultar (o suprimir) las emociones son estrategias distintas. En general, resultó más común ocultar emociones que fingir algo que no se siente.



¿Hay diferencias entre el sector público y privado?

Sí, pero levemente. El personal del sector privado reportó una mayor tendencia a ocultar emociones y al desgaste.

6 CONCLUSIONES CLAVE



4. La empatía también cuesta

Quienes demuestran más empatía sienten más emociones positivas hacia su trabajo, pero también mayor desgaste mental. En otras palabras, la empatía ayuda, pero también cuesta.



5. Reevaluar con un lente positivo es lo más efectivo

La reevaluación positiva se asocia con mayor ilusión por el trabajo y menos actitudes de indiferencia e insensibilidad. De todas, fue la estrategia más adaptativa.



6. Esto es solo una parte

Existen más estrategias por estudiar:

- Evitar situaciones
- Tratar de solucionar problemas
- Distraerse
- Aceptar las situaciones tal como son
- Entre otras



¿La experiencia laboral influye?

Sí, pero levemente. Quienes tienen mayor experiencia reportan menor tendencia a fingir emociones, lo que sugiere que mayor destreza para regularse efectivamente.

PARA LÍDERES

¿Qué significa esto para los líderes de la salud?



La estrategia importa:
La misma muestra de profesionalismo puede surgir de estrategias distintas y producir consecuencias diferentes.

Capacitación

Capacitar en trabajo emocional:

1. Amplía el repertorio de estrategias regulatorias.
2. Mejora la experiencia de los empleados y pacientes.
3. Ayuda a reducir el burnout.
4. Ayuda a retener al personal.

Cultura y liderazgo

La capacitación por sí sola no es suficiente. Las emociones genuinas necesitan un entorno propicio: líderes que apoyen, herramientas para manejar las demandas emocionales y espacios para recuperarse.

Prevención

1. Evaluar e intervenir ante señales de burnout.
2. Proteger la empatía como recurso limitado, no infinito.
3. Normalizar hablar sobre las demandas emocionales.

SOBRE EL AUTOR

“Más que exigir fortaleza o inteligencia emocional, ayudemos a desarrollarlas.”

El Dr. Anthony Matos es profesor, investigador y consultor organizacional. Su trabajo se centra en la regulación emocional, el desarrollo del talento y la evaluación del personal.

Actualmente lidera iniciativas de investigación aplicada a través de Latente, una firma puertorriqueña especializada en aprendizaje, desarrollo del talento e investigación aplicada, ayudando a las organizaciones a tomar decisiones basadas en evidencia.

**¿Le gustaría conocer más o
compartir esta información con
su organización?**

Si desea presentar este tema mediante una conferencia, taller o seminario en su hospital, asociación profesional u organización de salud, puede comunicarse a:



al.matosmelo@gmail.com



Dr. Anthony Matos
www.latentepr.com

Nota Editorial: este documento traduce a un formato ejecutivo los principales hallazgos de una investigación desarrollada por el Dr. Anthony Matos en 2022 en la Universidad de Puerto Rico, Recinto de Río Piedras. Su propósito es acercar la evidencia científica a los profesionales y líderes del sistema de salud.