



Inteligencia emocional en el liderazgo y el trabajo en equipo de enfermería para la atención y seguridad del paciente

Emotional intelligence in nursing leadership and teamwork for patient care and safety

Inteligência emocional na liderança em enfermagem e trabalho em equipa para a assistência e segurança do doente

Carlos Andrés Escobar Baldeón ^I
carlosecobar.josue@gmail.com
<https://orcid.org/0009-0002-0891-0095>

Andrea Cristina Torres Jara ^{II}
cristina.torres@unach.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0002-2362-0216>

Correspondencia: carlosecobar.josue@gmail.com

Ciencias de la Salud
Artículo de Investigación

* **Recibido:** 27 de diciembre de 2024 * **Aceptado:** 26 de febrero de 2025 * **Publicado:** 26 de marzo de 2025

- I. Magíster en Salud Pública, Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Ibarra-Ecuador.
- II. Magíster en Enfermería Quirúrgica, Docente en la Universidad Nacional de Chimborazo. Riobamba-Ecuador.

Resumen

En el ámbito de la salud, la seguridad del paciente y la calidad de la atención dependen en gran medida del liderazgo y del trabajo en equipo del personal de enfermería. Sin embargo, la falta de habilidades interpersonales y la presión asistencial pueden afectar la toma de decisiones y la coordinación dentro de los equipos de trabajo. En este contexto, la inteligencia emocional emerge como un factor clave para optimizar el liderazgo, mejorar la comunicación y fortalecer la colaboración en los entornos hospitalarios. A pesar de su relevancia, su implementación sigue siendo limitada en muchas instituciones de salud. El presente estudio tiene como objetivo analizar la influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo y el trabajo en equipo en enfermería, así como su impacto en la seguridad del paciente. Se examinan los estilos de liderazgo transaccional y transformacional, la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, y la importancia de fomentar un liderazgo emocionalmente inteligente en la atención sanitaria. Se llevó a cabo una revisión bibliográfica utilizando un enfoque cualitativo con método inductivo-deductivo. Se analizaron artículos científicos, libros y reportes técnicos, permitiendo comprender el impacto de la inteligencia emocional en la gestión del liderazgo en enfermería. Los resultados evidenciaron que el liderazgo transformacional, vinculado a la inteligencia emocional, mejora la calidad de la atención, reduce el burnout y fortalece la seguridad del paciente. Se recomienda la implementación de programas de formación en inteligencia emocional y estudios futuros que analicen su aplicación en distintos contextos de salud.

Palabras Clave: Atención; enfermería; inteligencia emocional; liderazgo; paciente; seguridad.

Abstract

In the healthcare field, patient safety and quality of care depend largely on the leadership and teamwork of nursing staff. However, a lack of interpersonal skills and pressure from care can affect decision-making and coordination within work teams. In this context, emotional intelligence emerges as a key factor for optimizing leadership, improving communication, and strengthening collaboration in hospital settings. Despite its relevance, its implementation remains limited in many healthcare institutions. This study aims to analyze the influence of emotional intelligence on leadership and teamwork in nursing, as well as its impact on patient safety. Transactional and transformational leadership styles, the relationship between emotional intelligence and burnout syndrome, and the importance of fostering emotionally intelligent leadership in healthcare are

examined. A literature review was conducted using a qualitative approach with an inductive-deductive method. Scientific articles, books, and technical reports were analyzed, providing insight into the impact of emotional intelligence on leadership management in nursing. The results showed that transformational leadership, when linked to emotional intelligence, improves the quality of care, reduces burnout, and strengthens patient safety. The implementation of emotional intelligence training programs and future studies analyzing its application in different healthcare settings are recommended.

Keywords: Care; nursing; emotional intelligence; leadership; patient; safety.

Resumo

Na área da saúde, a segurança do doente e a qualidade dos cuidados dependem em grande parte da liderança e do trabalho em equipa da equipa de enfermagem. Contudo, a falta de competências interpessoais e a pressão de cuidado podem afectar a tomada de decisões e a coordenação nas equipas de trabalho. Neste contexto, a inteligência emocional surge como um fator chave para otimizar a liderança, melhorar a comunicação e fortalecer a colaboração em ambientes hospitalares. Apesar da sua relevância, a sua implementação continua a ser limitada em muitas instituições de saúde. O objetivo deste estudo é analisar a influência da inteligência emocional na liderança e no trabalho em equipa em enfermagem, bem como o seu impacto na segurança do doente. São examinados os estilos de liderança transaccional e transformacional, a relação entre a inteligência emocional e a síndrome de burnout e a importância de promover uma liderança emocionalmente inteligente na área da saúde. Foi realizada uma revisão de literatura com uma abordagem qualitativa com um método indutivo-dedutivo. Foram analisados artigos científicos, livros e relatórios técnicos que permitiram compreender o impacto da inteligência emocional na gestão da liderança em enfermagem. Os resultados mostraram que a liderança transformacional, ligada à inteligência emocional, melhora a qualidade dos cuidados, reduz o desgaste e reforça a segurança do doente. Recomenda-se a implementação de programas de formação em inteligência emocional e estudos futuros que analisem a sua aplicação em diferentes contextos de saúde.

Palavras-chave: Atenção; enfermagem; inteligência emocional; liderança; paciente; segurança.

Introducción

En el ámbito de la salud, la atención y seguridad del paciente son pilares fundamentales que dependen en gran medida de la calidad del liderazgo y del trabajo en equipo del personal de enfermería. Sin embargo, múltiples estudios han evidenciado que los desafíos emocionales, el estrés laboral y la falta de habilidades interpersonales pueden afectar negativamente la toma de decisiones, la comunicación efectiva y la coordinación dentro de los equipos de trabajo en entornos hospitalarios. En este contexto, la inteligencia emocional emerge como un factor determinante para optimizar el liderazgo en enfermería, fortalecer la colaboración entre profesionales y mejorar los resultados en la atención sanitaria. A pesar de su relevancia, aún persisten brechas en la integración de estrategias basadas en inteligencia emocional en la formación y práctica del personal de enfermería, lo que plantea la necesidad de analizar su impacto en la seguridad y bienestar del paciente.

La inteligencia emocional es la capacidad que tienen las personas para enfrentar situaciones o problemas y se relaciona de manera directa con el control de los sentimientos y emociones (Sanmartín & Tapia, 2023). El individuo puede ser capaz de tener un buen manejo de reconocimiento de las emociones en las actividades cotidianas, por lo cual se convierte en una capacidad que puede ser adquirida o desarrollada de acuerdo a las experiencias, educación y el entorno donde se ha desarrollado la persona (Martínez et al., 2023).

La inteligencia emocional está conformada por un conjunto de características relacionadas con atención, observación, memoria, aprendizaje y habilidades sociales que permiten enfrentarse al mundo de manera directa; el rendimiento depende en gran parte de la atención que el individuo preste a cada momento, pero hay que tener en consideración la importancia de un adecuado manejo del estado emocional estable, una adecuada salud y un nivel de activación normal (Torres et al., 2021).

La inteligencia emocional es una habilidad que busca comprender las emociones, en relación con el pensamiento y las acciones, esta se relaciona con las competencias y aptitudes de las personas en el área social o de trabajo; el desarrollo de habilidades blandas genera la capacidad de comunicación efectiva y su conexión con el entorno, por lo que su gestión oportuna busca mejores resultados en el ejercicio profesional (García-Ancira, 2020).

El liderazgo es un proceso de influencia en el que un individuo motiva, guía y coordina a un grupo de personas hacia el logro de objetivos comunes. En el ámbito organizacional, se ha identificado

que el liderazgo no solo depende del líder, sino también de la interacción con sus colaboradores y del contexto en el que se desarrolla, se distinguen principalmente dos estilos: el liderazgo transformacional, que promueve el cambio, la adaptabilidad y la innovación, y el liderazgo transaccional, enfocado en la eficiencia y el mantenimiento del statu quo (Riquelme-Castañeda et al., 2020).

Un líder es aquella persona que utiliza su capacidad, conocimiento e influencia para dirigir a un equipo en la consecución de metas, este proceso implica establecer una dirección clara, una visión compartida y estrategias efectivas, promoviendo la motivación permanente entre los colaboradores, en el contexto organizacional, el liderazgo no solo se limita a la gestión de tareas, sino que también se vincula con el comportamiento y la interacción de los líderes con sus equipos, lo que influye directamente en el clima laboral y el desempeño de la organización (Geraldo et al., 2020).

Para Tirado & Heredia (2022) el **liderazgo transformacional** va más allá de la simple administración de recursos y se enfoca en inspirar y empoderar a los seguidores, promoviendo cambios positivos en la organización, se basa en cuatro dimensiones clave: **influencia idealizada**, donde el líder se convierte en un modelo a seguir; **motivación inspiradora**, que impulsa la visión compartida; **consideración individualizada**, que responde a las necesidades y capacidades de cada colaborador; y **estimulación intelectual**, que fomenta el pensamiento crítico y la innovación en la resolución de problemas.

El **trabajo en equipo** es una estrategia organizacional en la que los integrantes de un grupo colaboran activamente para alcanzar un objetivo común, se basa en la interacción social, la distribución de responsabilidades y la complementariedad de habilidades, promoviendo una sinergia que optimiza el desempeño y los resultados, en el ámbito de la salud es clave para garantizar la calidad en la atención sanitaria, ya que permite una integración efectiva de conocimientos, habilidades y experiencias, fomentando el compromiso, la confianza y la comunicación entre los profesionales (Paravic & Lagos, 2021).

El trabajo en equipo implica la cooperación entre los miembros, la distribución equitativa de responsabilidades y la alineación de esfuerzos para mejorar la eficiencia y los resultados dentro de una organización, además, un equipo eficaz se caracteriza por la comunicación efectiva, la confianza mutua y un propósito compartido, lo que contribuye a un mejor desempeño y a la satisfacción de los involucrados (Cervantes e tal., 2020).

Rodríguez et al. (2021) destacan que el trabajo en equipo permite coordinar acciones, optimizar la calidad de la atención y garantizar la seguridad del paciente, además, su correcta implementación fomenta la cooperación, la empatía y la toma de decisiones compartida, lo que reduce el desgaste laboral y mejora los resultados en la atención hospitalaria.

La **atención al paciente en enfermería** es un proceso integral que implica la aplicación de conocimientos científicos, habilidades técnicas y valores humanistas para garantizar la seguridad, el bienestar y la recuperación del paciente, el cuidado de los pacientes es la esencia de la enfermería y se fundamenta en la **relación terapéutica enfermera-paciente**, orientada a la conservación, el restablecimiento y el autocuidado de la salud (Verduga et al., 2024).

El Proceso de Atención de Enfermería (PAE) es el método fundamental que guía la práctica enfermera, permitiendo la identificación de diagnósticos de salud reales y de riesgo, la planificación de intervenciones, y la evaluación de resultados basados en un modelo científico y humanístico, este enfoque no solo considera los aspectos clínicos y terapéuticos, sino también la comunicación efectiva, el liderazgo y el trabajo en equipo dentro de las instituciones de salud (Núñez et al., 2023).

Para del Valle (2021) el rol de la enfermería no se limita solo a la asistencia médica, sino que también implica brindar una atención de calidad que incluya el aspecto individual y colectivo del cuidado, enfatiza la importancia de la interacción constante con el paciente y sus familiares, fomentando un ambiente de confianza y seguridad para mejorar los resultados en salud, además, la calidad del cuidado de enfermería está influenciada por factores como la formación académica, la carga laboral y la disponibilidad de recursos en el entorno clínico.

La seguridad del paciente en enfermería se refiere a la implementación de estrategias, procedimientos y prácticas basadas en evidencia para reducir al mínimo los riesgos y eventos adversos en la atención sanitaria, la seguridad del paciente implica minimizar los daños innecesarios asociados a la atención de salud, garantizando intervenciones seguras y eficaces (Meléndez et al., 2020).

Para Castillo-Ayón et al. (2023) la **seguridad del paciente** en enfermería es un principio fundamental que busca minimizar los riesgos asociados a la atención sanitaria mediante la aplicación de protocolos de cuidado, formación continua y trabajo en equipo, la calidad en la atención de enfermería debe garantizarse a través de prácticas basadas en la evidencia, cumpliendo

con los estándares clínicos y los procedimientos de seguridad que eviten daños prevenibles a los pacientes.

En el ámbito de la enfermería, la seguridad del paciente está estrechamente vinculada con la cultura organizacional y el trabajo en equipo, una cultura de seguridad bien establecida permite la identificación temprana de eventos adversos, el aprendizaje organizacional y la mejora continua en la calidad del cuidado, la enfermería, como pilar fundamental en la atención hospitalaria, debe promover la comunicación efectiva, la notificación de incidentes y la implementación de medidas preventivas para evitar errores clínicos y mejorar la calidad asistencial (Tello-García et al., 2023). Se han realizado varios estudios sobre inteligencia emocional en el liderazgo y el trabajo en equipo de enfermería para la atención y seguridad del paciente como la investigación realizada por Escobar (2025) quien realizó una revisión de la literatura sobre la inteligencia emocional en el contexto de la enfermería, enfocada en su impacto en el liderazgo y la calidad de atención en América Latina, España y Estados Unidos. Se analizaron estudios que evidenciaron cómo los líderes que fomentaron la inteligencia emocional en sus equipos mejoraron el clima laboral, redujeron riesgos de errores clínicos y promovieron un enfoque centrado en el paciente. Los resultados destacaron la necesidad de implementar programas de formación en inteligencia emocional y desarrollar competencias de liderazgo transformacional entre los profesionales de la salud para optimizar la seguridad del paciente.

Del mismo modo el estudio realizado por Ortega & Romero (2022) cuyo objetivo fue implementar un programa institucional de formación en liderazgo transformacional en enfermería para fortalecer la seguridad del paciente en el servicio de urgencias del Hospital Universidad del Norte. A través del análisis de reportes de incidentes y eventos adversos (2017-2021), se identificó que el 63% de las fallas estaban relacionadas con el individuo y el 12% con el trabajo en equipo. Se utilizó el instrumento MLQ 5X, evidenciando que el liderazgo transformacional era el estilo predominante, aunque aspectos como la estimulación intelectual y la consideración individualizada requerían fortalecimiento. Los resultados demostraron una asociación positiva entre el liderazgo transformacional y el esfuerzo extra, la efectividad y la satisfacción del equipo de trabajo. Se espera que la implementación del programa genere mejoras sostenibles en la seguridad del paciente y fomente el desarrollo de enfermería como líderes en el ámbito de la salud.

Además del estudio realizado por Cuervas-Mons et al. (2022) quienes realizaron una revisión narrativa entre marzo y diciembre de 2021 para actualizar el análisis de la relación entre el liderazgo

enfermero y la seguridad del paciente, diferenciando entre distintos tipos de liderazgo. Se consultaron las bases de datos PubMed, IBECS y CINAHL, seleccionando 13 estudios relevantes de un total de 294 registros, publicados en los últimos cinco años en español o inglés. Los resultados indicaron que el liderazgo auténtico, transformacional y ético estuvieron asociados con la reducción de eventos adversos, destacándose el liderazgo auténtico como predictor del clima de seguridad y el liderazgo ético con un aumento en la notificación de errores. Se identificaron como factores clave la retroalimentación sin culpas, una comunicación efectiva, el fomento del trabajo en equipo y la inteligencia emocional. Se concluyó que el liderazgo basado en relaciones positivas fortalece la cultura de seguridad del paciente y debe ser promovido en la gestión de enfermería.

Así también la investigación realizada por Xie et al. (2021) cuyo objetivo fue evaluar el impacto de un programa de liderazgo en seguridad del paciente en enfermeras supervisoras y clínicas mediante un estudio cuasi-experimental pre-post con 60 supervisoras y 240 clínicas. Solo las enfermeras supervisoras recibieron formación durante 12 meses, tras lo cual se midieron la autoeficacia, el comportamiento de liderazgo y seguridad, así como el agotamiento emocional y la realización personal. Se aplicaron escalas e inventarios estandarizados y se realizaron análisis estadísticos con prueba t pareada. Los resultados mostraron un aumento significativo en la autoeficacia de ambas categorías de enfermeras, mejoras en el liderazgo de las supervisoras y en la seguridad de las clínicas, además de una reducción del agotamiento emocional y un incremento en la realización personal en las enfermeras clínicas. Se concluyó que el programa tuvo un efecto positivo en la seguridad del paciente y en el bienestar del personal de enfermería.

En la misma línea de investigación el estudio realizado por Chávez (2022) cuyo objetivo fue identificar la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo en enfermeras jefas del Hospital Alberto Sabogal Sologuren durante 2022, mediante un estudio cuantitativo, observacional, descriptivo, correlacional, prospectivo y transversal. La muestra incluyó a 100 enfermeras jefas, a quienes se les aplicaron el "Cuestionario para el estudio de la inteligencia emocional de Bar-On" y la "Escala de evaluación sobre liderazgo personal e interpersonal". Se obtuvo el permiso institucional y el consentimiento informado de las participantes antes de la recolección de datos, los cuales fueron procesados en Excel y analizados estadísticamente mediante pruebas descriptivas e inferenciales, utilizando el coeficiente Rho de Spearman. Los resultados permitieron establecer la correlación entre inteligencia emocional y liderazgo en el contexto hospitalario.

La inteligencia emocional desempeña un papel clave en el liderazgo y el trabajo en equipo dentro del ámbito de la enfermería, influyendo directamente en la atención y seguridad del paciente. A pesar de la creciente evidencia sobre la importancia de la inteligencia emocional en la gestión del equipo de salud, su implementación sigue siendo limitada en muchas instituciones. La falta de habilidades emocionales en el liderazgo puede generar problemas como el síndrome de burnout, dificultades en la comunicación y un ambiente laboral poco favorable para la seguridad del paciente. Asimismo, las instituciones de salud enfrentan retos en la gestión del liderazgo, donde los modelos transaccional y transformacional tienen un impacto diferenciado en la cultura organizacional. La alta dirección, en muchos casos, no prioriza el desarrollo de habilidades interpersonales en la formación de líderes, lo que puede afectar la calidad asistencial y la cohesión de los equipos de trabajo.

Dado este contexto, resulta crucial analizar en mayor profundidad la relación entre la inteligencia emocional y el liderazgo en enfermería, así como su impacto en el trabajo en equipo y la seguridad del paciente. Por ello, en este artículo se abordará la siguiente pregunta de investigación: **¿Cómo influye la inteligencia emocional en el liderazgo y el trabajo en equipo de enfermería en la atención y seguridad del paciente?** Se examinarán aspectos clave como el impacto de la inteligencia emocional en la gestión del liderazgo en enfermería, su relación con el síndrome de burnout, la influencia de los estilos de liderazgo transaccional y transformacional y cómo un liderazgo emocionalmente inteligente puede contribuir a mejorar la seguridad del paciente. A través de una revisión bibliográfica, se explorará la relevancia de la empatía y las habilidades interpersonales en la formación de líderes en enfermería y se discutirán estrategias para fortalecer el liderazgo en entornos hospitalarios.

Metodología

Para llevar a cabo este estudio sobre la inteligencia emocional en el liderazgo y el trabajo en equipo de enfermería para la atención y seguridad del paciente, se optó por un enfoque cualitativo basado en la revisión de literatura relevante, utilizando un diseño narrativo y un método inductivo-deductivo. Esta metodología fue seleccionada con el propósito de analizar cómo la inteligencia emocional influye en la gestión del liderazgo en enfermería, en la prevención del síndrome de burnout y en la seguridad del paciente, recopilando información clave que permita comprender su impacto en el ámbito hospitalario.

La investigación documental se empleó como el principal método para recolectar datos de diversas fuentes escritas, tales como artículos científicos, libros especializados y reportes técnicos. Esto permitió examinar el papel de la inteligencia emocional en el liderazgo transformacional y transaccional, así como en la resolución de problemas de liderazgo en instituciones de salud. Para estructurar el análisis, se utilizó una matriz de información bibliográfica que facilitó la organización y síntesis del contenido relevante. Adicionalmente, se recurrió a bases de datos académicas reconocidas para acceder a estudios actualizados que permitieran una comprensión más profunda de la relación entre la inteligencia emocional, el liderazgo y la seguridad del paciente en el entorno hospitalario.

Desarrollo

La Inteligencia Emocional en el liderazgo en enfermería

El liderazgo en enfermería desempeña un papel fundamental en la gestión de los equipos de salud, impactando directamente en la calidad del cuidado y la seguridad del paciente, en este contexto, la inteligencia emocional (IE) se ha consolidado como una competencia esencial para los líderes de enfermería, ya que les permite manejar sus propias emociones y las de su equipo, favoreciendo un entorno laboral equilibrado y eficiente (Chávez, 2022). Un liderazgo basado en la IE contribuye a fortalecer la comunicación, optimizar la toma de decisiones y facilitar la resolución de conflictos, lo que repercute positivamente en la atención al paciente y en el bienestar del personal sanitario (Veranes et al., 2021).

Los profesionales de enfermería trabajan en escenarios altamente exigentes, donde la gestión emocional resulta clave para afrontar el estrés, la carga asistencial y los desafíos interpersonales, la capacidad de regular emociones y actuar con empatía permite mejorar la respuesta ante situaciones críticas, minimizando el desgaste psicológico y fomentando la cohesión del equipo, en este sentido, un liderazgo con un enfoque emocionalmente inteligente no solo ayuda a mitigar el síndrome de burnout, sino que también impulsa un clima organizacional favorable, promoviendo la motivación y el compromiso del personal (Sornoza et al., 2023).

Además, la inteligencia emocional en el liderazgo enfermero juega un papel clave en la consolidación de una cultura de seguridad en las instituciones de salud, un líder con habilidades emocionales bien desarrolladas facilita una comunicación más clara y efectiva entre los miembros del equipo, disminuye la resistencia al reporte de errores y mejora la capacidad de respuesta ante

eventos adversos, asimismo, es capaz de identificar signos tempranos de agotamiento en su equipo y aplicar estrategias preventivas para evitar un impacto negativo en la calidad del cuidado (Xie et al., 2021).

En conclusión, la inteligencia emocional representa un pilar fundamental en la gestión del liderazgo en enfermería, su desarrollo no solo optimiza el desempeño del equipo y la seguridad del paciente, sino que también contribuye a crear entornos laborales más saludables, donde la empatía, la comunicación y la toma de decisiones informadas son la base de una atención de calidad.

La Inteligencia Emocional y el Síndrome Burnout

El síndrome de **burnout** es una respuesta al estrés laboral crónico caracterizada por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la realización personal (Soriano-Sánchez & Jiménez-Vázquez, 2023). En el ámbito de la enfermería, este síndrome representa un desafío significativo debido a la alta carga laboral, la presión emocional y la exigencia de proporcionar cuidados de calidad en entornos hospitalarios complejos. Diversos estudios han demostrado que la **inteligencia emocional (IE)** puede actuar como un factor protector ante el burnout, ya que permite a los profesionales gestionar el estrés, mejorar su bienestar y fortalecer sus relaciones interpersonales (Yebra et al., 2020).

Según Torre et al. (2019) el **burnout** en enfermería se ha asociado con altos niveles de agotamiento emocional y una disminución en la satisfacción laboral, lo que puede afectar la calidad de la atención al paciente, **los profesionales de salud con alta inteligencia emocional presentaban menores niveles de agotamiento y despersonalización**, lo que evidencia el impacto positivo de la gestión emocional en la resiliencia laboral.

➤ Dimensiones del Burnout y su relación con la Inteligencia Emocional

Para Usán et al. (2020) el síndrome de **burnout** en el personal de enfermería se compone de tres dimensiones principales: **agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal**, estas dimensiones afectan no solo el bienestar del profesional de salud, sino también la calidad del cuidado brindado a los pacientes (Ver Figura 1).

Figura 1

Pirámide de Burnout



1. Agotamiento emocional: Se caracteriza por una sensación persistente de fatiga, falta de energía y disminución de la motivación para realizar las tareas diarias, en los profesionales de enfermería, el agotamiento emocional suele derivarse de largas jornadas laborales, presión asistencial, sobrecarga de responsabilidades y exposición constante a situaciones de alta exigencia emocional (Usán et al., 2020). La inteligencia emocional (IE) juega un papel clave en la reducción de esta dimensión, ya que permite a los profesionales identificar y regular sus emociones de manera efectiva, fortaleciendo su capacidad de resiliencia y afrontamiento ante el estrés (Aguayo-Verdugo et al., 2023).
2. Despersonalización: Consiste en una actitud cínica, indiferente o distante hacia los pacientes y compañeros de trabajo, en el personal de enfermería, esta dimensión del burnout se traduce en una menor implicación en la atención y una disminución en la calidad de la comunicación y la empatía, la despersonalización suele surgir como un mecanismo de defensa para lidiar con el desgaste emocional, pero puede comprometer el bienestar del paciente y generar un ambiente laboral tenso (Usán et al., 2020). La inteligencia emocional contribuye a mitigar este problema al fortalecer la empatía, mejorar las habilidades interpersonales y favorecer la construcción de relaciones laborales saludables, los líderes

de enfermería con alta IE son capaces de crear entornos de trabajo más positivos y colaborativos, reduciendo la probabilidad de que el personal desarrolle actitudes despersonalizadas (Pérez et al., 2021).

3. Baja realización personal: Esta dimensión del burnout se manifiesta como un sentimiento de insatisfacción laboral, falta de propósito y percepción de incompetencia en el trabajo, los enfermeros que experimentan baja realización personal suelen sentirse desmotivados, con poca confianza en sus habilidades y con dificultades para encontrar sentido en su labor (Usán et al., 2020). El desarrollo de la inteligencia emocional permite fortalecer la autoconfianza, la automotivación y la satisfacción en el trabajo, ayudando a los profesionales de enfermería a reconocer la importancia de su rol en la atención y el bienestar del paciente, una IE bien desarrollada también favorece la autorreflexión y el manejo de emociones negativas, evitando que los enfermeros se sientan desvalorizados o incapaces de afrontar los desafíos diarios (Sornoza et al., 2023).

De acuerdo con Villarreal-Mata et al. (2023) la implementación de programas de formación en inteligencia emocional en el sector salud fortalece el sentido de propósito en el trabajo, reduce los niveles de insatisfacción laboral y mejora la percepción de logro profesional, contribuyendo a una mayor estabilidad emocional y motivación en los equipos de enfermería.

El liderazgo transaccional y transformacional en las instituciones de salud

El liderazgo en las instituciones de salud es un factor determinante en la eficiencia organizacional y en la calidad de la atención a los pacientes, entre los diferentes estilos de liderazgo, el **transaccional** y el **transformacional** son dos enfoques ampliamente estudiados por su impacto en el desempeño del personal y en el clima laboral, ambos modelos tienen características distintivas que influyen en la gestión hospitalaria, el compromiso del equipo y la toma de decisiones dentro del entorno de salud (Castillo et al., 2019).

- Liderazgo transaccional en las instituciones de salud: El liderazgo transaccional se basa en una relación de intercambio entre el líder y sus seguidores, donde las recompensas y sanciones se utilizan como mecanismos de control y motivación, este tipo de liderazgo opera bajo una estructura jerárquica clara, donde las expectativas, responsabilidades y resultados esperados están definidos de manera precisa (Yallercco & Umire, 2020). Según Contreras-Carreto & Ramírez-Montiel (2020) el líder transaccional ejerce su poder con el

objetivo de garantizar el cumplimiento de normas y procedimientos, sin enfocarse en generar cambios dentro de la organización, en el ámbito de la salud, este modelo se aplica principalmente en la gestión de tareas operativas, supervisión del cumplimiento de protocolos y aseguramiento de la eficiencia en la ejecución de actividades rutinarias (Castillo et al., 2019).

- Liderazgo transformacional en las instituciones de salud: A diferencia del enfoque transaccional, el liderazgo transformacional se caracteriza por su capacidad de inspirar y motivar a los colaboradores, fomentando su desarrollo profesional y compromiso con la visión organizacional, este modelo considera al líder como un agente de cambio que impulsa la innovación y la mejora continua en el entorno laboral (González et al., 2023). Para Contreras-Carreto & Ramírez-Montiel (2020) los líderes transformacionales poseen una personalidad carismática y empática, lo que les permite influir positivamente en la cultura organizacional y generar un sentido de propósito entre los trabajadores, en el contexto hospitalario, el liderazgo transformacional está estrechamente vinculado con la calidad del cuidado del paciente, la eficiencia en la toma de decisiones y el bienestar del personal de salud, un líder transformacional no solo se enfoca en la consecución de metas, sino que también fomenta la colaboración, el aprendizaje y el empoderamiento del equipo (Hanco-Ramos, 2019).

Comparación entre liderazgo transaccional y transformacional en el sector salud

Para Valles (2019) el liderazgo en las instituciones de salud juega un papel crucial en la gestión del equipo, la calidad de la atención y la seguridad del paciente, existen diferentes enfoques de liderazgo, pero los modelos transaccional y transformacional han sido ampliamente estudiados por su impacto en la dinámica organizacional, en la Tabla 1, se presenta una comparación entre ambos enfoques, destacando sus características y su influencia en la seguridad del paciente:

Tabla 1

Comparación entre liderazgo transaccional y transformacional en el sector salud

Característica	Liderazgo Transaccional	Liderazgo Transformacional
Enfoque principal	Gestión de tareas y cumplimiento de normas	Inspiración, motivación y desarrollo del equipo

Relación con el equipo	Jerárquica y basada en recompensas/castigos	Cercana, empática y orientada al crecimiento
Objetivos organizacionales	Eficiencia operativa y estabilidad	Innovación y mejora continua
Impacto en el equipo	Cumplimiento de tareas, pero con menor motivación intrínseca	Alto compromiso y satisfacción laboral
Vinculación con la inteligencia emocional	Menor desarrollo de habilidades interpersonales	Alta inteligencia emocional para gestión del equipo
Efecto en la seguridad del paciente	Protocolización de procesos, pero con menor énfasis en la cultura organizacional	Mejora en la comunicación y reducción de errores clínicos

La seguridad del paciente como resultado del liderazgo emocionalmente inteligente

Para Xie et al. (2021) la seguridad del paciente es un principio fundamental en la atención sanitaria, orientado a prevenir errores médicos y eventos adversos evitables, se estima que cuatro de cada diez pacientes en todo el mundo experimentan algún daño durante la atención primaria, y que 134 millones de eventos adversos ocurren anualmente en hospitales. Estas cifras evidencian la necesidad de fortalecer estrategias que minimicen los riesgos en la asistencia sanitaria, en este contexto, el liderazgo de enfermería desempeña un papel clave en la promoción de la seguridad del paciente, ya que influye en la toma de decisiones, en la organización del equipo y en la calidad de la atención proporcionada (Lampreia et al., 2023).

Uno de los elementos fundamentales para un liderazgo efectivo en el ámbito hospitalario es la inteligencia emocional (IE), la cual potencia la capacidad del personal de salud para gestionar sus emociones, comprender las de los demás y responder de manera efectiva ante situaciones de alta presión (Abarca et al., 2021). En enfermería, la IE permite una mejor adaptación a entornos de trabajo exigentes y facilita la comunicación efectiva con colegas, pacientes y familiares, esto no solo previene errores clínicos, sino que también fomenta un ambiente de colaboración y confianza que contribuye a la seguridad del paciente (Sornoza et al., 2023).

Para Barría (2020) el **liderazgo en enfermería** influye directamente en los resultados de atención y en la seguridad del paciente, un líder con alta inteligencia emocional es capaz de:

1. **Fomentar la comunicación efectiva:** La claridad en las indicaciones y la interacción fluida entre el equipo de salud reducen la probabilidad de errores en la administración de tratamientos o procedimientos.
2. **Gestionar el estrés y la presión asistencial:** La inteligencia emocional permite que los líderes de enfermería afronten situaciones críticas con mayor control, evitando la toma de decisiones impulsivas o basadas en la sobrecarga emocional.
3. **Promover una cultura de seguridad:** Un liderazgo que prioriza la **seguridad de la paciente incentiva** prácticas basadas en la evidencia y protocolos estrictos para la reducción de riesgos.
4. **Fortalecer el trabajo en equipo:** La cooperación entre enfermeros, médicos y otros profesionales de salud es esencial para garantizar una atención integral y minimizar eventos adversos.

La **cultura de seguridad en hospitales** es un factor determinante en la calidad del cuidado, ya que permite identificar riesgos, mejorar la toma de decisiones clínicas y optimizar la asistencia en función de las mejores prácticas científicas (Pérez et al., 2022).

La seguridad del paciente está vinculada a la capacidad del personal sanitario para detectar, reportar y corregir posibles errores, en este sentido, la inteligencia emocional se convierte en un **factor protector contra la ocurrencia de eventos adversos**, pues mejora la percepción del entorno laboral y favorece la resolución de problemas en equipo, la seguridad del paciente en enfermería ha evolucionado debido al incremento en la complejidad de los sistemas sanitarios y al reconocimiento del impacto de los errores clínicos (Xie et al., 2021).

Como indica Chávez (2022) el enfermero cumple un rol central en este aspecto, ya que es el profesional encargado de velar por la recuperación del paciente y prevenir complicaciones, en este sentido, la inteligencia emocional le permite:

- **Detectar signos de alerta temprana en los pacientes**, lo que facilita una intervención oportuna y reduce la posibilidad de eventos adversos.
- **Tomar decisiones basadas en la calma y la racionalidad**, evitando que el estrés o la fatiga influyan negativamente en la calidad del cuidado.

- **Gestionar conflictos y mejorar la comunicación interpersonal**, creando un ambiente de trabajo armónico que favorezca la seguridad y el bienestar del paciente.

Conclusiones

La inteligencia emocional desempeña un papel fundamental en el liderazgo y el trabajo en equipo dentro del ámbito de la enfermería, influyendo directamente en la calidad de la atención y en la seguridad del paciente. A lo largo de esta revisión, se ha evidenciado que la capacidad de los profesionales de enfermería para gestionar sus emociones y comprender las de los demás impacta positivamente en la comunicación efectiva, la resolución de conflictos y la toma de decisiones en entornos hospitalarios.

El liderazgo transformacional, caracterizado por su enfoque motivador y empático, ha demostrado ser un modelo eficaz para la gestión de equipos de enfermería, ya que promueve la colaboración, la innovación y la mejora continua en la atención sanitaria. A diferencia del liderazgo transaccional, que se centra en la supervisión y el cumplimiento de normas, el liderazgo transformacional favorece el desarrollo de habilidades interpersonales, fortalece el compromiso del equipo y contribuye a una cultura organizacional orientada a la seguridad del paciente.

Por otro lado, la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en enfermería ha sido ampliamente documentada, mostrando que los profesionales con alta inteligencia emocional tienen una mayor capacidad de resiliencia ante el estrés laboral, lo que reduce la incidencia del agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal. La implementación de programas de formación en inteligencia emocional se ha identificado como una estrategia clave para mitigar los efectos del burnout y mejorar el bienestar del personal de enfermería. Asimismo, la seguridad del paciente se ve beneficiada por la aplicación de un liderazgo emocionalmente inteligente, ya que facilita la comunicación dentro del equipo de salud, minimiza errores clínicos y fomenta la cultura de seguridad en las instituciones sanitarias. La capacidad de los líderes para gestionar el estrés y tomar decisiones informadas contribuye a la reducción de eventos adversos y a la mejora en la calidad asistencial.

La inteligencia emocional debe ser considerada un componente esencial en la formación y desarrollo de los profesionales de enfermería, ya que su adecuada aplicación en el liderazgo y el trabajo en equipo permite optimizar la atención al paciente y fortalecer la seguridad en el ámbito hospitalario. Sin embargo, aunque la evidencia existente respalda su importancia, se requieren

estudios adicionales para profundizar en la relación entre inteligencia emocional y liderazgo en diferentes entornos de atención médica.

Futuros estudios deberían centrarse en evaluar la efectividad de programas de formación en inteligencia emocional dirigidos a líderes de enfermería y su influencia en la seguridad del paciente y la reducción del burnout. Además, es crucial desarrollar investigaciones longitudinales que analicen cómo la inteligencia emocional evoluciona en los profesionales de enfermería a lo largo de su carrera y cómo impacta en la calidad de la atención y el bienestar laboral. También sería valioso explorar cómo la inteligencia emocional influye en la toma de decisiones clínicas y en la gestión del estrés en situaciones de emergencia dentro del ámbito hospitalario. Estos estudios contribuirán a fortalecer la evidencia sobre la importancia de la inteligencia emocional en la enfermería y a desarrollar estrategias innovadoras para su implementación efectiva en los entornos hospitalarios.

Referencias

- Abarca, Y., Apaza, Y., Carrillo, G., & Espinoza, T. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-03192021000100003&script=sci_arttext&tlng=pt
- Aguayo-Verdugo, N., Zúñiga-Tapia, R., Sánchez-Oñate, A., Barría-Sandoval, C., Bustamante-Barahona, P., & Valenzuela-Suazo, S. (2023). Burnout y factores predictores en profesionales de Enfermería chilenos a un año de pandemia por COVID-19. *Metas Enfermería*, 26(2), 7-13. https://www.researchgate.net/profile/Claudia-Barria-4/publication/368894449_Burnout_y_factores_predictores_en_profesionales_de_Enfermeria_chilenos_a_un_ano_de_pandemia_por_COVID_19/links/6419b7ff315dfb4cce9a2368/Burnout-y-factores-predictores-en-profesionales-de-Enfermeria-chilenos-a-un-ano-de-pandemia-por-COVID-19.pdf?_sg%5B0%5D=started_experiment_milestone&origin=journalDetail&_rtd=e30%3D
- Barría, R. (2020). Liderazgo en enfermería y el liderazgo más allá de la enfermería. *Revista CuidArte*, 9(18.1). <https://revistas.unam.mx/index.php/cuidarte/article/view/77577>
- Castillo, E., Medina, M., Bernardo, J., Reyes, C., & Ayala, C. (2019). Liderazgo y clima organizacional en trabajadores de establecimientos de salud de una microrred de Perú. *Revista cubana de salud pública*, 45, e1351. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2019.v45n2/e1351/>
- Castillo-Ayón, L., Delgado-Choez, G., Briones-Mera, B., & Santana-Vera, M. (2023). La gestión de la calidad de cuidados en enfermería y la seguridad del paciente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria de Ciencias de la Salud. Salud y Vida*, 7(13), 40-49. https://ve.scielo.org/scielo.php?pid=S2610-80382023000100040&script=sci_arttext
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A. (2020). El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes. *Revista espacios*, 41(14), 27-37. <http://ww.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chávez, G. (2022). Relación entre inteligencia emocional y el liderazgo de las enfermeras que desempeñan jefaturas del hospital Alberto Sabogal Sologuren, Callao-2022. Universidad

Privada

Norbert

Wiener.

<https://www.scielo.br/j/rlae/a/bhqCFsfDQg7hW9sDs3NbpNp/?lang=es>

Contreras-Carreto, N., & Ramírez-Montiel, M. (2020). Problemas de liderazgo en la alta dirección de instituciones de salud. *Cirugía y cirujanos*, 88(4), 526-532.

https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2444-054X2020000400526&script=sci_arttext

Cuervas-Mons, A., Álvarez, G., Pedriza, A., & Gutiérrez, L. (2022). La gestión del liderazgo enfermero y la cultura de seguridad del paciente en las organizaciones sanitarias. *Metas de enfermería*, 25(5), 60-69. <https://enfispo.es/servlet/articulo?codigo=8458050>

del Valle, K. (2021). La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. *Revista San Gregorio*, 1(47), 165-179.

http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S2528-79072021000400165&script=sci_arttext

Escobar, C. (2025). Relación de la inteligencia emocional en el liderazgo y el trabajo en equipo de enfermería para la atención y seguridad del paciente. *Repositorio Institucional PUCE*.

<https://repositorio.puce.edu.ec/items/1952499f-0a1c-4d8b-b7dd-be944b8bcfc4>

García-Ancira, C. (2020). La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. *Revista cubana de educación superior*, 39(2).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0257-43142020000200015

Geraldo, L., Mera, A., & Rocha, E. (2020). Importancia de los estilos de liderazgo: un abordaje de revisión teórica. *Apuntes Universitarios*, 10(4), 156-174.

<https://doi.org/10.17162/au.v10i4.501>

Gonzáles, A., Oblitas, S., Mosqueira, R., & Heredia, F. (2023). Liderazgo transformacional en gestión hospitalaria. Una revisión bibliográfica. *Acta Médica del Centro*, 17(4), 819-834.

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S2709-79272023000400819&script=sci_arttext&tlng=en

Hanco-Ramos, D. (2019). Liderazgo transformacional y satisfacción laboral del profesional de salud del Aclas Pillco Marca, Huánuco-2018. *Gaceta Científica*, 5(1), 68-71.

<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/471>

- Lampreia, C., Correia, P., Caldeira, S., Rabiais, I., & Madureira, M. (2023). Inteligencia emocional de enfermeras de cuidados críticos: scoping review. *Enfermería clínica*, 33(1), 69-75. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130862122000511>
- Martínez, A., Hernández, E., Ulloa, M., & Guzmán, Y. (2023). Inteligencia emocional y su importancia en el proceso formativo de especialidades médico-quirúrgicas. *Educación Médica Superior*, 37(2). http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21412023000200005&script=sci_arttext
- Meléndez, I., Macías, M., & Álvarez, A. (2020). Cultura de seguridad del paciente en la formación de enfermería. *Revista cubana de enfermería*, 36(2), 1-14. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=97112>
- Núñez, S., Ramírez, P., Gil, M., Abarca, M., & Solís, J. (2023). El Proceso de Atención de Enfermería como instrumento de investigación. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*. <https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/3555>
- Ortega, D., & Romero, A. (2022). Programa institucional de formación en liderazgo transformacional en seguridad del paciente para enfermería, Hospital Universidad Del Norte. Soledad–Atlántico 2022. Repositorio Institucional Universidad de Antioquia. <https://bibliotecadigital.udea.edu.co/handle/10495/32401>
- Paravic, T., & Lagos, M. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. *Ciencia y enfermería*, 27. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci_arttext&tlng=en
- Pérez, M., Arjona, R., & López, A. (2022). Medidas de bioseguridad como factor determinante en la calidad de atención del paciente en la unidad de cuidados intensivos. *Saluta*, (6), 43-57. <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/saluta/article/view/740>
- Pérez, S., Mosquera, M., Agras, M., Vallejo, M., & Pérez, J. (2021). Inteligencia emocional y síndrome de Burnout en docentes de enfermería de universidad de Vigo 2020. *DELOS: Desarrollo Local Sostenible*, (1), 5. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8160827>
- Riquelme-Castañeda, J., Pedraja-Rejas, L., & Vega-Massó, R. (2020). El liderazgo y la gestión en la solución de problemas perversos. Una revisión de la literatura. *Formación universitaria*,

- 13(1), 135-144. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062020000100135&script=sci_arttext
- Rodríguez, F., Secín, R., & Ramírez, J. (2021). El trabajo en equipo como parte de un sistema de salud. *Acta Médica Grupo Ángeles*, 19(4), 477-479. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S1870-72032021000400477&script=sci_arttext
- Sanmartín, R., & Tapia, S. (2023). La importancia de la educación emocional en la formación integral de los estudiantes. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(3), 1398-1413. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i3.6285
- Soriano-Sánchez, J. G., & Jiménez-Vázquez, D. (2023). La influencia de la inteligencia emocional sobre el síndrome burnout: una revisión sistemática. *Revista Estudios Psicológicos*, 3(2), 19-34. <http://estudiospsicologicos.com/index.php/rep/article/view/112>
- Sornoza, B., García, A., Manrique, G., & Peña, G. (2023). La inteligencia emocional en la enfermería. *RECIMUNDO*, 7(4), 179-186. <https://recimundo.com/~recimundo/index.php/es/article/view/2134>
- Tello-García, M., Pérez-Briones, N., Torres-Fuentes, B., Nuncio-Domínguez, J., Pérez-Aguirre, D., & Covarrubias-Solís, I. (2023). Percepción del personal de enfermería sobre la cultura y seguridad del paciente. *Enfermería Global*, 22(70), 111-138. https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1695-61412023000200005&script=sci_arttext&tlng=pt
- Tirado, M., & Heredia, F. (2022). Liderazgo transformacional en la gestión educativa: una revisión literaria. *Conrado*, 18(85), 246-251. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1990-86442022000200246&script=sci_arttext&tlng=en
- Torre, M., Santos, M., & Bergesio, A. (2019). Prevalencia de burnout entre las enfermeras de cuidados intensivos en Argentina. *Enfermería intensiva*, 30(3), 108-115. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1130239918300555>
- Torres, E., Fretel, N., Coral, M., & Ramírez, I. (2021). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hospital de Pucallpa. http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432021000100064

- Usán, P., Salavera, C., & Mejías, J. (2020). Relaciones entre la inteligencia emocional, el burnout académico y el rendimiento en adolescentes escolares. *CES Psicología*, 13(1), 125-139. http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S2011-30802020000100125&script=sci_arttext
- Valles, R. (2019). ¿Liderazgo transaccional o transformacional? El discurso de cinco rectoras de universidades mexicanas: una aproximación. *Jangwa Pana: Revista de Ciencias Sociales y Humanas*, 18(2), 324-348. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7453284>
- Veranes, I., Peñalver, A., Jorna, A., & Valdivieso, Y. (2021). Liderazgo en salud, motivación e inteligencia emocional. *Infodir (Revista de Información para la Dirección en Salud)*, 17(34), 1-12. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=104244>
- Verduga, L., Zambrano, K., Figueroa, J., & Caro, M. (2024). Liderazgo de Enfermería: Relación entre la Efectividad del Equipo y Calidad de Atención al Paciente. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(1), 6050-6063. <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/9951>
- Villarreal-Mata, J., Armendáriz-García, N., Sánchez-Gómez, M., Alonso, M., & López, K. (2023). Inteligencia emocional, satisfacción laboral y consumo de alcohol en el personal de enfermería. *Horizonte sanitario*, 22(2), 393-399. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2007-74592023000200393&script=sci_arttext
- Xie, J., Ding, S., Zhang, X., & Li, X. (2021). Impacto de un programa de liderazgo en seguridad del paciente sobre las enfermeras supervisoras y enfermeras clínicas: un estudio cuasi-experimental. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 29, e3478. <https://www.scielo.br/j/rlae/a/bhqCFsfDQg7hW9sDs3NbpNp/?lang=es>
- Yallercco, L., & Umire, Y. (2020). Estilos de liderazgo y rendimiento laboral en enfermeros que laboran en el Sector Salud, Juliaca 2019. *Revista Científica de Ciencias de la Salud*, 13(1), 32-36. https://rccs.upeu.edu.pe/index.php/rc_salud/article/download/1343/1684
- Yambay, C. F. P., Trujillo, M. B. A., Armijo, P. V. A., & Aguiar, S. G. U. (2023). Impacto de la seguridad del paciente en la calidad de los servicios de Laboratorio Clínico. *Revista Científica Arbitrada Multidisciplinaria PENTACIENCIAS*, 5(5), 1-21.
- Yebrá, S., García, V., Sánchez, A., Suárez, P., & González, L. (2020). Relación entre la inteligencia emocional y el burnout en los médicos de Atención Primaria. *Medicina de Familia*.

SEMERGEN,

46(7),

472-478.

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1138359320300630>.

© 2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).