



**LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO
HERRAMIENTA DE RESOLUCIÓN DE
CONFLICTOS EN PROFESIONALES DE
ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE PANDEMIA**

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE ICA

LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA DE RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS EN PROFESIONALES DE ENFERMERÍA EN TIEMPOS DE PANDEMIA

EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A TOOL FOR CONFLICT RESOLUTION IN NURSING PROFESSIONALS IN TIMES OF PANDEMIC

Dr. Rodolfo Amado Arevalo Marcos
46370194

rodolfo.arevalo@uwiener.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-4633-2997>

Dra. Susan Haydee Gonzales Saldaña
43575794

susan.gonzales@uwiener.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-5001-4388>

Dra. Milagros Lizbeth Uturnco Vera 44551282
milagros.uturunco@uwiener.edu.pe

<https://orcid.org/0000-0002-8482-1281>

Mg. Rosa María Pretell Aguilar
18150131

rosa.pretell@uwiener.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

Mg. Marcos Antonio Montoro Valdivia
09542548

marcos.montoro@uwiener.edu.pe
<https://orcid.org/0000-0002-6982-7888>

Universidad Norbert Wiener (UPNW). Lima, Perú

Resumen

Objetivo: Determinar la relación entre la inteligencia emocional y resolución de conflictos de los profesionales de enfermería en tiempos de pandemia.

Método: Estudio transversal, descriptivo y correlacional. participaron 108 profesionales de enfermería de una residencia geriátrica acreditada, quienes respondieron dos cuestionarios de la variable inteligencia emocional y resolución de conflictos.

Resultados: En el análisis de la variables estudiadas se pueden identificar que los profesionales de enfermería presentaron un nivel inteligencia emocional deficiente 32.41% , regular 49.07% y optimo 18.52%. Los resultados también evidencian que el 77.78% presenta un nivel regular en la resolución de conflictos.

Conclusión: La inteligencia emocional es una competencia primordial en el profesional de enfermería que se ha visto afectada en tiempos de pandemia por COVID-19, la sobrecarga laboral y enfermedad desconocida han conllevado a que se presenten niveles deficientes en la autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales es necesario implementar programas de entrenamiento óptimo que beneficien en el correcto manejo de emociones que contribuyan a la productividad laboral de los trabajadores de enfermería.

Palabras claves: Inteligencia emocional; Negociación; Pandemia; Atención de Enfermería; Infecciones por coronavirus (fuente; DECS)

Abstract

Objective: To determine the relationship between emotional intelligence and conflict resolution of nursing professionals in times of pandemic.

Method: Cross-sectional, descriptive and correlational study. 108 nursing professionals from an accredited geriatric residence participated, who answered two questionnaires of the variable emotional intelligence and conflict resolution.

Results: In the analysis of the variables studied, it can be identified that the nursing professionals presented a deficient emotional intelligence level 32.41%, regular 49.07% and optimal 18.52%. The results also show that 77.78% have a regular level in conflict resolution.

Conclusión: Emotional intelligence is a primary competence in the nursing professional that has been affected in times of the COVID-19 pandemic, work overload and unknown illness have led to poor levels of self-awareness, self-control, motivation, empathy and social skills it is necessary to implement optimal training programs that benefit in the correct management of emotions that contribute to the labor productivity of nursing workers.

Keywords: Emotional intelligence; Negotiation; Pandemic; Nursing care; Coronavirus infections (source; DECS)

Línea de investigación:

Calidad de vida, resiliencia y bienestar psicológico

Introducción y antecedentes

La Organización Mundial de la Salud (OMS) evaluó la propagación preocupante de la epidemia de COVID-19 en todo el mundo y decidió declararla como una situación de emergencia para la salud pública con características de pandemia el 30 de enero del año 2020. La UNICEF manifiesta que la enfermedad por coronavi-

rus es un tipo de infección causada por el SARS COV-2. Según la sala situacional del covid-19 Perú a la fecha 25 de mayo del 2022 existen 1,01,744 de casos positivos a prueba de PCR, 955,880 positivos con prueba rápida y 1,525,208 positivos con prueba antigénica, respecto a los fallecidos se reportan 213,044 fallecidos por covid-19. Frente a este panorama mundial, los profesionales de enfermería vienen a ser el grupo humano expuesto a situaciones estresantes, como las mencionadas líneas arriba, debido al tipo de trabajo que llevan a cabo y la complejidad de la atención. La inteligencia emocional (IE) juega un papel muy importante en el profesional y ser humano que enfrenta situaciones de estrés y que necesita manejar estrategias de afrontamiento y resolución de problemas. La IE hace referencia a la habilidad de percepción, comprensión y, también, del manejo de nuestras emociones. La IE llega a integrar una competencia necesaria en el profesional de enfermería que se relacionan terapéutica y emocionalmente con el paciente y sus familiares. El efecto de la IE no se limita a un mejor desempeño académico, sino que se relaciona con la satisfacción de las personas en su centro laboral, con ello se logra un mayor compromiso con la organización. En la actualidad, muchos estudios evidencian que en las organizaciones el éxito personal y profesional se lleva a cabo con el desarrollo adecuado de la inteligencia emocional, sobre todo en la conducción de colaboradores, si queremos un rendimiento adecuado en toda institución. El cuidado humanizado y holístico son piezas importantes para el profesional de enfermería que busca desempeñarlas no solo desde lo cognitivo, sino también desde lo emocional, direccionándolo hacia una atención de calidad. La interacción del enfermero con el paciente se ve influenciada por los conocimientos y actitudes de estos profesionales. La inteligencia emocional y la empatía de los profesionales. Por ello, la IE auto percibida en el profesional de salud es una herramienta necesaria en tiempos de crisis. De esta manera, las emociones juegan un papel importante en las relaciones interpersonales y en la comunicación entre los profesionales de enfermería, los usuarios y la familia. En la actualidad se vive escenarios socialmente complejos y emocionalmente desafiantes, especialmente hoy en día cuando sabemos que la pandemia es un problema social vigente, que ha conducido al profesional sanitario a encarar diver-

sas situaciones que nunca antes había enfrentado. Esta crisis en la asistencia sanitaria se asocia con afecciones psiquiátricas en dichos profesionales, ya que éstos experimentan una elevada tensión por la presión en la asistencia sanitaria y, a esto se suma, la carencia de medios de protección, situaciones que ocasionan un desequilibrio emocional en la persona; por ello, la importancia de estar en contacto con las emociones propias y de los pacientes y sobre todo manejar la autorregulación en el momento que se requiera, son pautas que toda persona que se relaciona con otros, debe aprender a desarrollar. Es así que nace la necesidad de reforzar la IE en los profesionales dedicados a la atención de personas y, de esta manera, contribuir con el bienestar propio y de los demás y con las relaciones interpersonales que es un aspecto central del ejercicio del profesional de enfermería, ya que la mayor parte del tiempo dirige sus actividades en la interacción con otras personas. Conviene mencionar que la pandemia de COVID-19 ha dejado como consecuencia que los profesionales de enfermería experimenten procesos emocionales negativos que afectan su propio bienestar y los conducen a una deficiente autorregulación, motivación, empatía con el paciente y falta de práctica de las habilidades sociales. Por lo antes mencionado, el objetivo del presente estudio estuvo enfocado en determinar la relación entre la inteligencia emocional y resolución de conflictos de los profesionales de enfermería en tiempos de pandemia.

Metodología

El estudio es transversal, descriptivo y correlacional. Participaron 108 profesionales de enfermería de una residencia geriátrica acreditada, quienes respondieron dos cuestionarios: uno para la variable inteligencia emocional y otro para la variable resolución de conflictos. Dichos cuestionarios fueron seleccionados mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia. Se incluyeron a personas de ambos sexos. Estos manifestaron su conformidad de aceptaron participar del estudio. Aquellos que no tuvieron la intención de participar en el desarrollo del cuestionario, fueron excluidos. El presente estudio contó con la aceptación del establecimiento de salud, cumpliéndose los requisitos éticos exigidos por dicha institución. Se analizaron ambas variables. En el caso de la variable IE, fue evaluada por el cuestionario de inteligencia emocional que consta de 25 ítems y está dividida en 5 dimensiones, a saber: autoconocimiento (5 ítems), autocontrol (5 ítems), motiva-

ción (5 ítems), empatía (5 ítems), habilidades sociales (5 ítems). Se utilizó la escala de tipo Likert de 5 puntos (1 a 5). La variable resolución de conflictos²¹ estuvo conformado por 30 ítems dividido en 5 dimensiones: Competidor (8 ítems), comprometedor (7 ítems), transigente (7 ítems), evasivo (4 ítems) y complaciente (4 ítems). La recolección de datos se dio mediante la técnica de encuesta virtual debido a las medidas restrictivas por la emergencia sanitaria por la pandemia en el país; no se tuvo contacto de manera directa con el encuestado. Se creó un cuestionario en Google Forms que contenía la presentación, consentimiento informado, instrucciones y preguntas del instrumento. El formulario se compartió por la aplicación WhatsApp a los profesionales de enfermería y se concedió 15 días para que los participantes que decidieron participar de manera voluntaria, lo completen. Luego de la fecha indicada, se cerró el acceso al formato. Se aplicó un análisis descriptivo con los datos conseguidos; se trabajó en tablas de frecuencias y en gráficos de barras que permitieron observar mejor las descripciones y, también, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman para ver la posible relación entre las variables que son motivo del presente estudio. El análisis de datos inferencial se realizó con el software de análisis estadístico SPSS v25, por el cual se logró conseguir como resultados el siguiente: la correlación existente entre las variables de la investigación.

Resultados

Resultados descriptivos

Tabla 1

Distribución de datos según la variable inteligencia emocional.

| Nivel | Frecuencia | Porcentaje |
|------------|------------|------------|
| Deficiente | 35 | 32,4 |
| Regular | 53 | 49,1 |
| Óptimo | 20 | 18,5 |
| Total | 108 | 100,0 |

Fuente: Encuesta de elaboración propia

En la tabla 1 se observa que 32.41% (35/108) presentan inteligencia emocional en nivel deficiente; 49.07% (53/108), regular y 18.52% (20/108), óptimo. Se consigue demostrar en mayor proporción que las enfermeras presentan inteligencia emocional en nivel regular.

Tabla 2. Inteligencia emocional según resolución de conflictos

| Inteligencia emocional | Resolución de conflictos | | | | | | | |
|------------------------|--------------------------|------|---------|-------|--------|-------|-------|--------|
| | Deficiente | % | Regular | % | Óptimo | % | Total | % |
| Deficiente | 4 | 3,70 | 31 | 28,70 | 0 | 0,00 | 35 | 32,41 |
| Regular | 1 | 0,93 | 45 | 41,67 | 7 | 6,48 | 53 | 49,07 |
| Óptimo | 0 | 0,00 | 8 | 7,41 | 12 | 11,11 | 20 | 18,52 |
| Total | 5 | 4,63 | 84 | 77,78 | 19 | 17,59 | 108 | 100,00 |

Fuente: Encuesta de elaboración propia

En la tabla 2, al realizar la correlación de la inteligencia emocional con la resolución de conflictos, se halló que del grupo que muestra nivel deficiente de inteligencia emocional, 3.70% (4/35) presenta nivel deficiente de resolución de conflictos y 28.70% (31/35), nivel regular de resolución de conflictos. En el grupo que muestra nivel regular de inteligencia emocional, 0.93% (1/53) presenta nivel deficiente de resolución de conflictos; 41.67% (45/53), nivel regular y 6.48% (7/53), nivel óptimo de resolución de conflictos; por último, en el grupo que muestra nivel óptimo de inteligencia emocional, 7.41% (8/20) presenta nivel regular de resolución de conflictos y 11.11% (12/20), nivel óptimo de resolución de conflictos.

Tabla 3. Inteligencia emocional en su dimensión autoconocimiento según resolución de conflictos.

| Autoconocimiento | Resolución de conflictos | | | | | | | |
|------------------|--------------------------|------|---------|-------|--------|-------|-------|--------|
| | Deficiente | % | Regular | % | Óptimo | % | Total | % |
| Deficiente | 4 | 3,70 | 25 | 23,15 | 0 | 0,00 | 29 | 26,85 |
| Regular | 1 | 0,93 | 35 | 32,41 | 7 | 6,48 | 43 | 39,81 |
| Óptimo | 0 | 0,00 | 24 | 22,22 | 12 | 11,11 | 36 | 33,33 |
| Total | 5 | 4,63 | 84 | 77,78 | 19 | 17,59 | 108 | 100,00 |

Fuente: Encuesta de elaboración propia.

En la tabla 3, al realizar la correlación del autoconocimiento con la resolución de conflictos, se observó que del grupo que presenta nivel deficiente de autoconocimiento, 3.70% (4/29) presenta nivel deficiente de resolución de conflictos y 23.15% (25/29), nivel regular de resolución de conflictos. En el grupo que muestra nivel regular de autoconocimiento, 0.93% (1/43) presenta nivel deficiente de resolución de conflictos; 32.41% (35/43), nivel regular y 6.48% (7/43), nivel óptimo de resolución de conflictos; por último, en el grupo que muestra nivel óptimo de autoconocimiento, 22.22% (24/36) presenta nivel regular de resolución de conflictos y 11.11% (12/36), nivel óptimo de resolución de conflictos.

Tabla 4. Inteligencia emocional en su dimensión habilidades sociales según resolución de conflictos.

| Habilidades sociales | Resolución de conflictos | | | | | | | |
|----------------------|--------------------------|------|---------|-------|--------|-------|-------|--------|
| | Deficiente | % | Regular | % | Óptimo | % | Total | % |
| Deficiente | 4 | 3,70 | 29 | 26,85 | 0 | 0,00 | 33 | 30,56 |
| Regular | 1 | 0,93 | 40 | 37,04 | 7 | 6,48 | 48 | 44,44 |
| Óptimo | 0 | 0,00 | 15 | 13,89 | 12 | 11,11 | 27 | 25,00 |
| Total | 5 | 4,63 | 84 | 77,78 | 19 | 17,59 | 108 | 100,00 |

Fuente: Encuesta de elaboración propia

En la tabla 4, al realizar la correlación de las habilidades sociales con la resolución de conflictos, se halló que del grupo que presenta nivel deficiente de habilidades sociales, el 3.70% (4/33) presenta nivel deficiente de resolución de conflictos y el 26.85% (28/33), nivel regular de resolución de conflictos. En el grupo que muestra nivel regular de habilidades sociales, 0.93% (1/48) presenta nivel deficiente de resolución de conflictos; 37.04% (40/48), nivel regular y 6.48% (7/48), nivel óptimo de resolución de conflictos; por último, en el grupo que muestra nivel óptimo de habilidades sociales, 13.89% (15/27) presenta nivel regular de resolución de conflictos y 11.11% (12/27), nivel óptimo de resolución de conflictos.

Discusión de resultados

Los hallazgos confirman que la pandemia por coronavirus ha influido sobre la inteligencia emocional y, por consiguiente, ha sido afectado en la resolución de conflictos en la práctica asistencial de los profesionales de enfermería; la sobrecarga laboral y la complejidad de la enfermedad han traído como consecuencias el desequilibrio emocional que se evidencia en el autoconocimiento, autocontrol, motivación, empatía y habilidades sociales del profesional de enfermería. El desarrollo de la competencia emocional de los enfermeros es importante para la seguridad y la calidad de la atención prestada; así pues, es necesario medirla; se ha evidenciado que la edad de los profesionales de enfermería se correlaciona positivamente con la automotivación emocional. En estudios recientes sobre inteligencia emocional en profesionales de enfermería se evidenció que 66.7% de la muestra contaba con un desarrollo adecuado de la inteligencia emocional; se entiende, entonces, que la inteligencia emocional amortigua la empatía, motivación y las habilidades comunicativas ayudando así a la resolución de conflictos del profesional de enfermería durante sus intervenciones. Por otro lado, el componente de adaptabilidad es un elemento presente en todo profesional de la salud para resolver situaciones problemáticas. Según el estudio de Basogul, la inteligencia emocional de la enfermera incide en la capacidad para resolver conflictos; por esta razón, las enfermeras deben mejorar la inteligencia emocional para que ayude a planificar mejor las estrategias efectivas que le permitan enfrentar situaciones problemáticas; si las enfermeras desarrollan su inteligencia emocional adecuadamente, entonces ello les permitirá contemplar el efecto positivo en el cuidado que realizan, en la toma de decisiones

y en la mejora los indicadores de calidad de atención. Finalmente se comprobó que la inteligencia emocional se correlaciona significativamente con la resolución de problemas. En cuanto a las limitaciones, es importante indicar que la encuesta se dio de manera virtual, pudiendo generar sesgos en las respuestas por parte de los participantes.

Conclusiones

La correlación entre las dimensiones de las dos variables inteligencia emocional y resolución de conflictos refleja resultados altos, lo que quiere decir que es indispensable desarrollar la inteligencia emocional para resolver conflictos de una manera más asertiva y óptima.

Conflicto de interés

Los autores indican no tener conflicto de intereses.

Referencias

Organización Panamericana de la Salud. Enfermedad por el coronavirus. [Internet]. [Consultado 28 de mayo 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/enfermedad-por-coronavirus-covid-19>

Organización Mundial de la Salud. Mas información sobre la pandemia de COVID-19. [Internet]. [Consultado 28 de mayo 2022]. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/coronavirus#tab=tab_1

Ministerio de Salud. Sala Situacional COVID-19 Perú. [Internet]. [Consultado 28 de mayo 2022]. Disponible en: https://covid19.minsa.gob.pe/sala_situacional.asp

Mesa N. Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Ene*. 2020; 13(3): http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010&lng=es.

Aradilla A. Inteligencia Emocional y variables relacionadas en Enfermería. [Tesis para optar el grado de Doctor]. Barcelona: Universitat de Barcelona; 2013. Disponible en: <http://hdl.handle.net/2445/44992>

Carmona P, Rosas R. Influencia de la inteligencia emocional en el desempeño laboral. *Revista LIDER*. 2017; 19(31): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=553056601004>

Fragoso R. Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista RIES*. 2015; 6(16): <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=299138522006>

Pereda F, López T, Gonzales F. La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba. *Revista Noesis*. 2018; 27(53): <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>

Morales L, Gracia Y, Landeros E. Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte*. 2020; 11(3): <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.989>

Kennedy L, Barret R, Ellington L. Difficult Communication in Nursing. *Journal of Nursing Scholarship*. 2006; 38(2): <https://doi.org/10.1111/j.1547-5069.2006.00091.x>

Mullan B, Kothe E. Evaluating a nursing communication skills training course: The relationships between self-rated ability, satisfaction, and actual performance. *Revista Elsevier*. 2010; 10(6): <https://doi.org/10.1016/j.nepr.2010.05.007>

Vargas A, Vega M, Aguila J, Vasquez J, Hilerio A. Self-Perceived Emotional Intelligence Levels in Nursing Students in Times of a Pandemic: Multivariate Representation. *Revista Environmental Research and Public Health*. 2022; 19(3): <https://doi.org/10.3390/ijerph19031811>

Gelkop Ch, Kagan I, Rozani V. Are emotional intelligence and compassion associated with nursing safety and quality care? A cross-sectional investigation in pediatric settings. *Journal of Pediatric Nursing*. 2021; 62(98): <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2021.07.020>

Sierra S, Diaz C. Inteligencia emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia. *CES MEDICINA*. 2020; 34(00): <https://doi.org/10.21615/cesmedicina.34.COVID-19.9>

Sierra S, Diaz C. Impacto psicológico de la COVID-19 en profesionales sanitarios de primera línea en el ámbito occidental. Una revisión sistemática. *Revista Med Clin*. 2021; 156(9): <https://doi.org/10.1016/j.medcli.2020.11.009>

Bueno M, Barrientos S. Cuidar al que cuida: el impacto emocional de la epidemia de coronavirus en las enfermeras y otros profesionales de la salud. *Revista Enfermería Clínica*. 2020; 31(1): <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.05.006>

Hernández C, Dickinson M. Importancia de la inteligencia emocional en Medicina. *Revista Inv Ed Med*. 2014; 3(11): http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-50572014000300006&lng=es.

Macías A, Gutiérrez C, Carmona F, Crespillo D. Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol. *Revista Atención Primaria*. 2015; 48(5): <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2015.06.007>

Hernández W, Hinojos E. Relaciones interpersonales entre enfermeros para su bienestar. *Rev. Iberoam. Educ. Investi. Enferm*. 2019; 9(4): <https://www.enfermeria21.com/revistas/aladefe/articulo/316/relaciones-in>

terpersonales-entre-enfermeros-para-su-bienestar/

Remigio R. Inteligencia Emocional de enfermería del hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis para optar el título de profesional de enfermería]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2017. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6119>

Poma G. Nivel de inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en un hospital Essalud. Nivel I. 2019. [Tesis para optar el título de maestro en gestión de los servicios de salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38135>

Rocha I, Barroso C, Luis A. Satisfação profissional e competência emocional dos enfermeiros em serviços de internamento hospitalar. Revista Millenium. 2021; 2(16): <https://doi.org/10.29352/mill0216.24955>

Delgadillo D. Inteligencia emocional y Aprendizaje autorregulado en estudiantes de Cuidado Enfermero en Neonatología de la Universidad Privada Norbert Wiener, 2019 – Lima. [Tesis para optar el título de maestro en docencia universitaria]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2020. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3713>

Benito S. Inteligencia emocional como factor influyente del estrés en enfermería. El poder de las emociones. Revisión narrativa. [Tesis para optar el grado de enfermería]. Madrid: Universidad Autónoma de Madrid; 2018. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10486/684680>

Mejía S. Inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento de los profesionales de salud ante la muerte. [Tesis para optar el título de Psicólogo Clínico]. Ecuador: Universidad Nacional de Chimborazo; 2021. Disponible en: <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7880>

Basogul C, Ozgur G. Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses. Asian Nursing Research. 2016; 10(3): <https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>

Castillejos M, Verónica G, Olvera L. Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. Revistas Cuidarte. 2020; 11(3): <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.989>