



Universidad
Norbert Wiener

Powered by **Arizona State University**

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ENFERMERÍA

Trabajo Académico

Inteligencia emocional y la resolución de conflictos del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital de Chancay, 2024

Para optar el Título de
Especialista en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres

Presentado por:

Autora: Gallardo Horna, Karen Lizbeth

Código ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-7374-9376>

Asesora: Mg. Pretell Aguilar, Rosa María

Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9286-4225>

Lima – Perú

2024

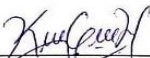
 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Gallardo Horna Karen Lizbeth, egresado de la Facultad de Ciencias de la Salud y Escuela Académica Profesional de Enfermería, del programa **Segunda especialidad en Cuidado Enfermero en Emergencias y Desastres**, de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo de investigación "INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DEL PROFESIONAL DE ENFERMERÍA DEL SERVICIO DE EMERGENCIAS DE UN HOSPITAL DE CHANCAY, 2024"

Asesorado por el docente: **MG. PRETELL AGUILAR, ROSA MARÍA** DNI 18150131 ORCID **0000-000192864225** tiene un índice de similitud de 20 veinte % con código OID: **oid:14912:366288776** verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.




Firma de autor
 Gallardo Horna Karen Lizbeth
 DNI: 44613462



.....
 Firma
 Pretell Aguilar Rosa Mria
 DNI: 18150131

Lima, 24 de Setiembre del 2024

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Es obligatorio utilizar adecuadamente los filtros y exclusión del turnitin: excluir las citas, la bibliografía y las fuentes que tengan menos de 1% de palabras. EN caso se utilice cualquier otro ajuste o filtros, debe ser debidamente justificado en el siguiente recuadro.

<p>_____ SE EXCLUYO LAS FRASEOLOGIA DE USO NORMAL</p> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/> <hr/>

DEDICATORIA:

A mis hijas, Cielo, Estrella y Astrid:

Este logro es tanto mío como de ustedes. Su amor, paciencia y comprensión han sido mi mayor fuente de inspiración y motivación durante todo este proceso. Cada sacrificio ha sido por y para ustedes, las amo.

AGRADECIMIENTO:

A Dios Todopoderoso:

Quiero expresar mi más profundo agradecimiento a Dios por haberme dado la fortaleza, la sabiduría y la perseverancia para esta tesis. Su guía constante y su amor incondicional han sido mi ancla en momentos de duda y dificultad.

Gracias por bendecirme con la salud, y las oportunidades que me han permitido llegar hasta aquí. Todo lo que he logrado es gracias a Su divina providencia y su mano siempre presente en mi vida.

JURADO:

Presidente: Dr. José Gregorio Molina Torres

Secretario: Mg. Alexander Abel Quispe Casanova

Vocal: Dra. Efigenia Celeste Valentín Santos

ÍNDICE

RESUMEN.....	vii
ABSTRACT.....	viii
I. CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del Problema	1
1.2. Formulación del Problema.....	6
1.2.1. Problema General	6
1.2.2. Problemas específicos.....	6
1.3. Objetivos de la investigación.....	7
1.3.1. Objetivo General.....	7
1.3.2. Objetivos Específicos	7
1.4. Justificación de la Investigación.....	7
1.4.1. Teórica	7
1.4.2. Metodológica	8
1.4.3. Práctica.....	8
1.5. Delimitación de la Investigación	10
1.5.1. Temporal.....	10
1.5.2. Espacial.....	10
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	10
II. CAPITULO: MARCO TEÓRICO	11
2.1. Antecedentes de la investigación.....	11
2.1.1. Internacionales	11
2.1.2. Nacionales.....	13
2.2. Bases teóricas.....	14
2.2.1. Inteligencia Emocional	14
2.2.2. Resolución de Conflictos.....	18
2.3. Formulación de hipótesis.....	22
2.3.1. Hipótesis general.....	22
2.3.2. Hipótesis específicas.....	22

III. METODOLOGÍA.....	23
3.1. Método de la investigación:.....	23
3.2. Enfoque de la investigación:.....	23
3.3. Tipo de la investigación:.....	23
3.4. Diseño de la investigación:	23
3.5. Población, muestra y muestreo	24
3.6. Variables y Operacionalización.....	24
3.6.1. Operacionalización de variables.	25
3.7. Técnicas e instrumentos.....	26
3.7.1. Técnica.....	26
3.7.2. Descripción de instrumentos.....	26
3.7.3. Validación.....	27
3.7.4. Confiabilidad	28
3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos	28
3.9. Aspectos éticos	28
IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS.....	30
4.1. Cronograma de actividades	30
4.2. Presupuesto	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	37
ANEXO 02: INSTRUMENTOS.....	39
ANEXO N° 3 FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	42
ANEXO N° 4: INFORME DE TURNITIN	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

La inteligencia emocional y la capacidad de resolución de conflictos es fundamental para crear un ambiente de trabajo saludable y eficiente en el servicio de emergencias. Estas habilidades no solo mejoran el bienestar del personal de salud, sino que también aseguran que los pacientes reciban el mejor cuidado posible en momentos críticos. **Objetivo:** Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del profesional de enfermería. **Metodología:** la investigación será hipotética deductiva, enfocándose cuantitativamente, diseño no experimental y transversalmente, con un alcance correlacional. Se aplicará como técnica la encuesta y el instrumento será un cuestionario. **Población:** será compuesta de 40 licenciadas de enfermería.: Será realizada la estadística descriptiva y se expresarán a través de en tablas y gráficos, mientras que para el análisis inferencial se usará el estadístico Rho de Spearman, con un nivel de confianza del 95%, un error del 5%, se expresará mediante las tablas de contingencia.

Palabras claves: inteligencia emocional, resolución de conflictos, enfermería.

ABSTRACT

Emotional intelligence and the ability to resolve conflicts are essential to creating a healthy and efficient work environment in the emergency service. These skills not only improve the well-being of healthcare staff, but also ensure that patients receive the best possible care at critical times. **Objective:** Determine the relationship between emotional intelligence and conflict resolution of the nursing professional. **Methodology:** the research will be hypothetical deductive, focusing quantitatively, non-experimental and transversal design, with a correlational scope. The survey will be applied as a technique and the instrument will be a questionnaire. **Population:** will be made up of 40 nursing graduates. Descriptive statistics will be performed and expressed through tables and graphs, while for the inferential analysis Spearman's Rho statistic will be used, with a confidence level of 95%, an error of 5%, will be expressed by contingency tables.

Keywords: emotional intelligence, conflict resolution, nursing.

I. EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del Problema

A nivel mundial, instituciones como la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) incentivan para que se puedan implementar normas que tienen como finalidad afrontar la problemática relacionada con la salud mental dentro de los entornos laborales, debido a que se han contabilizado que anualmente existe una pérdida de 12.000 millones de días laborales por eventos depresivos y ansiosos que sufren los trabajadores, afectando la productividad y el aspecto económico en el mundo como consecuencia se puede considerar pérdidas con cifras cercanas al billón de dólares. Por parte de la OMS, se considera que la salud mental en el campo laboral debe ser afrontada por medio de normas que puedan controlar los factores causantes como son la sobrecarga laboral, conductas negativas, falta de empatía y acciones que puedan influenciar en angustias durante la realización de las actividades laborales. Los profesionales de enfermería soportan una carga emocional significativa debido a las interacciones intensas y frecuentes con pacientes y familias que atraviesan situaciones de salud difíciles, la falta de recursos y apoyo adecuado para manejar estas emociones lleva un agotamiento emocional y a una menor capacidad para manejar conflictos de manera efectiva (1).

En el caso del continente americano se están dando algunas acciones para enfrentar los episodios que afecten la salud mental de las personas. Sin embargo, la lucha contra la presencia de algún trastorno mental y debido a que cada vez más se consumen cierta sustancia

psicoactiva, gran número de individuos no llegan a recibir un tratamiento adecuado. Tener un buen estado de salud mental va más allá de presentar alguna enfermedad que no pueda permitir un normal desenvolvimiento, ya que deben tener las personas estilos de vida saludable, ser prósperos y lograr obtener metas y objetivos trazados a nivel individual y colectivo. Cuando una persona no puede prosperar ni alcanzar su máximo potencial, nuestra sociedad en su conjunto se queda atrás (2).

En nuestro país, en una investigación que consideró a la Inteligencia emocional y resolución de conflictos del personal de enfermería en el año 2020, Callao, evidenció valores de 32.41% en una muestra participativa que tenían un nivel deficiente respecto a la inteligencia emocional, 49.07% niveles regulares y 18.52% con niveles óptimos, además, respecto a la resolución de conflictos, el 4.63% presentaron niveles deficientes, 77.78% con niveles regulares y el 17.59% con niveles óptimos. Se puede evidenciar que en una mayor proporción las enfermeras presentan resolución de conflictos en un nivel regular (3).

En el servicio de emergencias del Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López, en el presente año, se observa en varias ocasiones los conflictos entre médicos, entre enfermeras y médicos, y entre el equipo de atención de salud con el paciente o los familiares del paciente. La comunicación inadecuada puede generar malentendidos y frustraciones, por otro lado, los ambientes de alta presión y largas jornadas laborales pueden aumentar la probabilidad de conflictos (4)

Los conflictos en el área de emergencias del Hospital de Chancay pueden ser especialmente desafiantes debido a la alta presión y el estrés constante, en entornos de emergencia, donde las decisiones rápidas y precisas son fundamentales, la falta de inteligencia emocional puede exacerbar los conflictos. Es crucial abordar el tema de manejo de conflictos debido a que impactan tanto la calidad de la atención médica como el bienestar de los profesionales de la salud y los pacientes. (5)

El entorno de Alta Presión como el área de emergencias son inherentemente estresantes al manejar situaciones críticas de vida o muerte, este entorno puede dificultar el manejo emocional adecuado, a esto añadimos la sobrecarga de trabajo, con largas horas y pocas oportunidades de descanso, contribuye a la fatiga y al agotamiento, lo que reduce la capacidad para gestionar las emociones efectivamente. Asimismo, se puede apreciar que el personal de salud muchas veces ostenta de inteligencia intelectual pero no ha desarrollado la inteligencia emocional, las dificultades personales, como problemas familiares o económicos, interfieren en las capacidades de las enfermeras que no logran el manejo de sus estados emocionales durante las horas laborales. La exposición continua a situaciones traumáticas y el desgaste profesional pueden desensibilizar a los profesionales, reduciendo su capacidad para empatizar y manejar las emociones de manera efectiva, también las experiencias previas negativas, como conflictos no resueltos o errores médicos, pueden afectar la confianza y la capacidad emocional de los profesionales (6).

Los conflictos en el área de emergencias del hospital tienen consecuencias y efectos particularmente severos debido a la naturaleza crítica y de alta presión de este entorno, estos

conflictos pueden llevar a la falta de comunicación y coordinación entre el personal, lo que aumenta la probabilidad de errores en la medicación, diagnósticos erróneos y procedimientos incorrecto; la gestión inadecuada de conflictos puede causar retrasos en la atención, lo que es crítico en emergencias donde el tiempo es un factor determinante para la supervivencia del paciente. Los conflictos pueden distraer al personal de sus tareas principales, reduciendo la calidad de la atención y la capacidad de respuesta a las emergencias, por otro lado, los pacientes y sus familiares pueden percibir el conflicto, lo que puede disminuir su confianza al momento de ser atendidos y pueden presentar una insatisfacción generalizada. La exposición prolongada a un entorno conflictivo puede contribuir a problemas de salud mental como la ansiedad y la depresión. En este sentido los conflictos pueden fragmentar al equipo, reduciendo la cohesión y la capacidad para trabajar de manera colaborativa, lo cual es crucial en emergencias, asimismo pueden generar un ambiente de competencia y desconfianza (7).

Las condiciones críticas que presentan los pacientes al acudir al servicio de emergencia pueden generar las necesidades de ser atendidos oportunamente, con seguridad y con calidad. Ante la percepción de una falta de atención adecuada, se pueden sentir insatisfechos los pacientes, presentándose reclamos, muchas de ellas con justificación, por lo que se deben tomar en cuenta cada reclamo para que se pueda actuar de manera oportuna y mejorar con la aplicación de alguna medida correctiva. Los conflictos afectan negativamente la dinámica del equipo y la capacidad de respuesta coordinada pues la presión constante puede llevar a la desmotivación y a la salida de personal clave, aumentando la rotación y afectando la estabilidad del equipo. Finalmente, la presencia de conflictos puede reducir la eficiencia y la productividad, ya que el personal le dedica tiempo y energía a manejar los

problemas interpersonales en lugar de centrarse en la atención a los pacientes, un ambiente conflictivo puede volverse tóxico, afectando la moral y la disposición del personal para colaborar y trabajar juntos de manera efectiva (8).

Al presentarse saturaciones y hacinamientos por la alta demanda de pacientes suelen causar dificultades en el servicio de emergencia. Los hacinamientos por el excesivo número de personas que acuden a un servicio de emergencia están entre los problemas que son reportados en el mundo, que influyen debido a diversas causas. Pueden agruparse por fases desde la previa, en el momento y luego de la atención. Entre las causas en la etapa previa suele destacarse que hay consultas inadecuadas representadas con un 70%, por iniciativas (o decisiones) personales de los pacientes, falta de una cita para ser atendidos de inmediato y no haber el stock adecuado de medicamentos. Entre las causas durante la atención de emergencia, es debido a la falta de atención en el servicio de triaje, las demoras para poder obtener un diagnóstico, no recibir tratamientos o disponibilidades de camilla para que puedan ser observados. Entre las causas posteriores a la atención en emergencia, se encuentra la falta de disposición de una cama para ser hospitalizado, no ser referenciados a otro hospital y la falta de una unidad de transporte para el paciente en el caso de ser transferido (9).

Es debido a lo que se pudo previamente mencionar, fue necesario exponer y desarrollar este estudio, por lo que será una oportunidad para viabilizar los conocimientos óptimos y que pueda mejorarse en la atención de los pacientes, ya que la inteligencia emocional permitirá que los trabajadores sanitarios puedan entender de la mejor manera cada emoción y necesidad de cada paciente, se pueda mejorar la calidad al atenderlos, reduciendo

las sensaciones de ansiedad en los pacientes, ya que deben ser más empáticos y comunicativos, logrando un ambiente calmado y puedan recuperarse de la mejor manera. La inteligencia emocional es una herramienta poderosa para el manejo de conflictos en un hospital. Al mejorar la comunicación, la regulación emocional, la cohesión del equipo, la calidad de la atención al paciente y la cultura organizacional, la IE ayuda a minimizar los conflictos y sus efectos negativos, promoviendo un entorno de trabajo saludable y eficiente.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del profesional de enfermería?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional según la dimensión autoconciencia y la resolución de conflictos del profesional de enfermería?

¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional según la dimensión autocontrol y la resolución de conflictos del profesional de enfermería?

¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional según la dimensión motivación y la resolución de conflictos del profesional de enfermería?

¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional según la dimensión empatía y la resolución de conflictos del profesional de enfermería?

¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional según la dimensión habilidades sociales y la resolución de conflictos del profesional de enfermería?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.

1.3.2. Objetivos Específicos

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional según la dimensión autoconciencia y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional según la dimensión autocontrol y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional según la dimensión motivación y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional según la dimensión empatía y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.

Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional según la dimensión habilidades sociales y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.

1.4. Justificación de la Investigación

1.4.1. Teórica

La Teoría de la inteligencia emocional (IE) se popularizó por Daniel Goleman y la presentó como una serie de competencias y habilidades que influyen en el éxito personal y profesional. Identifica cinco áreas principales de competencia: Autoconciencia, Autorregulación, Motivación, Empatía y Habilidades Sociales. La inteligencia emocional es

una herramienta poderosa para el manejo de conflictos en un hospital. Al mejorar la comunicación, la regulación emocional, la cohesión del equipo, la calidad de la atención al paciente y la cultura organizacional, la IE ayuda a minimizar los conflictos y sus efectos negativos, promoviendo un entorno de trabajo saludable.

La teoría de Jean Watson y la inteligencia Emocional, al ser contextualizado y basado en un método científico que responde a la búsqueda, planteamiento y solución de los problemas surgidos.

1.4.2. Metodológica

Será aplicada la metodología hipotética deductiva, enfocándose cuantitativamente, con una tipología aplicada, de diseño observacional, con una nivelación descriptiva correlacional, y con un corte transversal; además de haberse seleccionados dos instrumentos que presentan una alta confiabilidad y validez para poder ser aplicados en esta investigación.

1.4.3. Práctica

Esta investigación permitirá contribuir en el servicio de emergencias para lograr se pueda mejorar el cuidado del paciente debido a que la inteligencia emocional puede ayudar a los profesionales de enfermería a manejar sus propias emociones y las de los pacientes, mejorando así la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente, por otro lado aportará en la Reducción del Estrés y el Burnout, ya que la inteligencia emocional puede equipar a los enfermeros con habilidades para manejar mejor el estrés, lo que puede reducir la incidencia de burnout. Asimismo habrá Mejora de la Comunicación y el Trabajo en Equipo pues la

capacidad de resolver conflictos de manera efectiva es crucial en un entorno donde la colaboración y la comunicación son esenciales para la atención rápida y precisa del paciente, a esto se suma el Desarrollo Profesional, al poder desarrollar habilidades de inteligencia emocional puede mejorar las oportunidades de desarrollo y avance profesional para los enfermeros, propiciando la Creación de un Entorno de Trabajo Saludable con un ambiente de trabajo positivo, donde los conflictos se manejan de manera constructiva, puede mejorar la moral y la retención del personal.

Este estudio fortalecerá la investigación y formación continua, debido a que, al obtenerse los resultados, podrán servir base para el desarrollo de posteriores investigaciones, y de implementarse algún programa formativo y que también pueda mejorar el desarrollo profesional continuamente, centrados en la inteligencia emocional y la resolución de conflictos. Por otra parte, los resultados a ser obtenidos podrán servir para que se puedan crear políticas y protocolos hospitalarios con la finalidad de fomentar el desarrollo de entornos laborales más saludables y efectivos.

Finalmente, esta investigación puede proporcionar una base sólida para mejorar el bienestar de cada profesional de enfermería y por ende, pueda brindarse una atención con mejor calidad en el servicio de emergencia.

1.5. Delimitación de la Investigación

1.5.1. Temporal

El estudio se aplicará desde setiembre a noviembre del 2024.

1.5.2. Espacial

El estudio se realizará en el servicio de Emergencia del Hospital de Chancay y SBS “Dr. Hidalgo Atoche López”. Hospital del MINSA - Perú, nivel 2 – II, unidad ejecutora de la DIRESA Lima Región, ubicado en el distrito de Chancay, provincia de Huaral.

1.5.3. Población o unidad de análisis

Profesionales de enfermería que laboran en el servicio de emergencia.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Internacionales

Aseery et al. (10) en su investigación del año 2023 en Arabia Saudita tuvieron como objetivo: “Investigar la relación entre la inteligencia emocional y las estrategias de gestión de conflictos desde la perspectiva de las enfermeras jefes, evaluar el nivel de inteligencia emocional entre las enfermeras jefes de la región de Aseer y evaluar las estrategias de gestión de conflictos utilizadas por las enfermeras de cabecera de la región de Aseer.”, método del estudio usaron un diseño cuantitativo de correlación transversal, muestra de 210 enfermeras, administraron dos cuestionarios online para obtener los resultados de la percepción de los participantes respecto a ambas variables de estudio, visitando cada hospital y se reunieron con la directora de enfermería para presentarse y explicarle el objetivo del estudio. Sus resultados indicaron una nivelación media en relación a la inteligencia emocional, y una mayor nivelación alta respecto a las estrategias de gestión de conflictos. Concluyeron que, enseñar a los gerentes de enfermería sobre inteligencia emocional podría ayudarlos a manejar de manera más efectiva los conflictos en el trabajo. Del mismo modo, para el uso de prácticas de inteligencia emocional, las enfermeras gerentes deben dar el ejemplo, enseñando a sus dirigidas cómo regular sus emociones y resolver conflictos frecuentes en el lugar de trabajo.

Al Hamdan et al. (11) en su investigación del año 2022 en Jordania tuvo como objetivo: “Examinar el impacto de las variables demográficas y la inteligencia emocional en los estilos de gestión de conflictos entre enfermeras gestoras de Jordania ”, método del

estudio nivel descriptivo correlacional, muestra de 248 enfermeras gestoras, se aplicó cuestionarios , los resultados indican que el estilo integrador fue el más utilizado entre los gestores de enfermería jordanos, mientras que el estilo menos utilizado fue el estilo dominante. Los estilos de gestión de conflictos difirieron de manera significativa por cada establecimiento hospitalario y su período de tiempo de funcionamiento. Se evidenció una relación significativa entre las variables de estudio, pero considerando que no es respaldada por estudios previos. Concluyeron que, educar a las enfermeras gerentes sobre la inteligencia emocional mejoraría en el desarrollo de cada habilidad y podrían manejar algún conflicto laboral. Sin embargo, pueden presentarse causas relacionadas con el aspecto cultural que pueden influir para usar un estilo de solución de algún conflicto por la gerencia.

Quintanilla et al. (12) en su investigación del año 2024 en Ecuador tuvo como objetivo: “Analizar la influencia que tiene la inteligencia emocional en la resolución de conflictos en el área laboral. Método del estudio. El diseño metodológico tuvo un enfoque cuantitativo no experimental con alcance descriptivo-correlacional, muestra de 248 enfermeras gestoras, se aplicó cuestionarios. Sus resultados determinaron que ambas variables de estudio se relacionaban negativamente el valor $Rho = -.785$ indicó que si se aplica una mayor inteligencia emocional se reducirán los conflictos laborales en la empresa, estableciendo la necesidad de desarrollar las habilidades para el control de sus emociones de cada trabajador, con el propósito de que estos puedan controlar sus emociones y mejorar las relaciones interpersonales en el entorno laboral y también mejorar su desempeño laboral. Concluyeron que, la inteligencia emocional reviste mucha importancia al momento de resolver algún conflicto laboral, ya que permite identificar señales de tensión, reconociendo

emociones propias y ajenas que pueden originar conflictos, además a través de una comunicación efectiva se pueden abordar las diferencias oportunamente y respetuosamente, además se pueden establecer reglas claras en el trabajo defeneciendo expectativas y responsabilidad para evitar malentendidos.

2.1.2. Nacionales

Arévalo (13), en su investigación del año 2020 en el Callao tuvo como objetivo: “Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería, Residencia Geriátrica Mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020”, método del estudio descriptivo, diseño no experimental transversal, método hipotético – deductivo , la muestra estuvo conformada por 108 enfermeras, los resultados obtenidos evidencian que el 32.41% presentan una inteligencia emocional en un nivel deficiente, el 49.07% regular y el 18.52% óptimo; se observó también que el 4.63% presentan resolución de conflictos en un nivel deficiente, el 77.78% regular y el 17.59% óptimo. Concluyó que, ambas variables de estudio se relacionaban directamente y de manera positiva, según la percepción de las enfermeras participantes.

Aguirre (14), en su investigación del año 2022 en Lima tuvo como objetivo: “Determinar la relación de la inteligencia emocional y las habilidades en gestión de negociación de conflictos en los trabajadores de un Hospital de Lima, 2022”, de diseño correlacional de corte transversal, la población estuvo conformada por 190 personas que laboran en un Hospital situado en el distrito de San Martín de Porres, Lima-Perú, durante el año 2022, los datos fueron obtenidos mediante encuestas, que fueron adaptadas y validadas.

Usaron el cuestionario de Inteligencia Emocional de Goleman y el Test de Habilidades para la gestión en la negociación de conflictos de Vicuña. Sus resultados indicaron que, el 53.1% presentaron niveles medios para la inteligencia emocional y la presencia de habilidad para negociar conflictos, el 33.8% presentaron niveles altos de inteligencia emocional y niveles medios respecto a las habilidades para gestionar y negociar algún conflicto. El análisis inferencial determinó un valor Rho de Spearman = 0.034 y $p = 0,704$. Concluyendo que, era evidente la inexistencia de relación entre ambas variables de estudio.

Poma (15), en su investigación del año 2019 en Trujillo tuvo como objetivo: “Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el estilo de manejo de conflictos en el personal asistencias de un hospital ESSALUD nivel I. 2019. En el aspecto metodológico, tuvo un diseño no experimental nivel correlacional y transversal, participaron 32 trabajadores sanitarios. Aplicó la técnica de la encuesta y el cuestionario de inteligencia emocional de Daniel Goleman y el Test de Thomas-Kilmann. Sus resultados indicaron, el 87.5% del personal presentaron nivelación óptima de inteligencia emocional y el 12.5% manifestaron tener una nivelación media alta. Concluyó que, no se relacionaban los niveles de inteligencia emocional con los estilos de manejo de conflictos.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Inteligencia Emocional

2.2.1.1. Definiciones conceptuales

La inteligencia emocional se considera como una de las habilidades que permite el reconocimiento, comprensión, etiquetado y regulación de cada emoción

propia y de manera efectiva. Se enfatiza la importancia de crear un ambiente donde las emociones sean valoradas, entendidas y manejadas de manera constructiva. Además, subraya que la inteligencia emocional no solo mejora el bienestar personal, sino que también es crucial para el éxito académico, profesional y social (16).

Freedman, también la conceptualizar como una de las capacidades que permite que el ser humano pueda desarrollar un reconocimiento, entendimiento y gestionamiento de las emociones tanto de uno mismo, y de otras personas, desarrollándolas efectivamente. Su enfoque se centra en cómo desarrollar competencias emocionales prácticas que mejoren tanto el bienestar personal como el rendimiento profesional (17).

Riess, por su parte considera que esta habilidad puede incluir las capacidades de percibimiento y expresión de cada emoción con un desarrollo adecuado, usando cada emoción facilitando los pensamientos y pueda decidir, lograr un entendimiento y realizar el análisis de cada emoción, auto regulándonos y cuando se relaciona con otras personas. En el ámbito de la atención médica y según el enfoque de Helen Riess, la inteligencia emocional es crucial para mejorar la comunicación entre médicos y pacientes, fomentar la empatía y comprensión hacia las situaciones emocionales de los pacientes, y mejorar en última instancia la calidad de la atención médica proporcionada (18).

2.2.1.2. Teorías relacionadas con la Inteligencia Emocional

Marc Brackett, su teoría se centra en la importancia de reconocer, entender y gestionar nuestras propias emociones de manera efectiva, así como en cómo estas habilidades pueden enseñarse y fomentarse en entornos educativos y más allá. Brackett propone un modelo integrador que combina el autoconocimiento emocional con habilidades prácticas para manejar las emociones de manera constructiva. Él y su equipo han desarrollado el concepto de RULER, este enfoque no solo se centra en la gestión individual de las emociones, sino que también aborda cómo las habilidades emocionales pueden mejorar las relaciones interpersonales y el rendimiento académico y profesional (19).

2.2.1.3. Dimensiones de la Inteligencia Emocional

Dimensión 1: La autoconciencia

Como seres humanos tenemos que saber reconocer nuestros errores y lograr el entendimiento de las diversas sensaciones estados de ánimo, nuestras emociones y ser realistas con las metas que podemos cumplir. Las relaciones sociales se basan muchas veces en saber interpretar las señales que los demás emiten de forma inconsciente y que a menudo son no verbales (20).

Trujillo y Rivas comentan que son muchos los estudios que se habían hecho, hasta que Goleman, en 1995, con la publicación de su obra dirigida al ámbito laboral, alcanza popularidad. Aunque Goleman haya tenido una función divulgativa del

estudio de la inteligencia emocional, fueron Salovey y Mayer los pioneros en utilizar en 1990 el concepto como tal (21).

Dimensión 2: El autocontrol

El Autocontrol es la habilidad de una persona para controlar su comportamiento. Se desarrolla con el tiempo, e involucra muchos aspectos del desarrollo social, emocional y cognitivo. (22).

Dimensión 3: La motivación

Habilidad para realizar cosas por uno mismo, sin la necesidad de ser impulsado por otros (23).

Automotivarse es darse a sí mismo razones, impulso, entusiasmo e interés que provoca una acción específica o un determinado comportamiento. Es influir en tu estado de ánimo para proceder de forma precisa y efectiva (24).

Dimensión 4: La empatía

La empatía es la habilidad para entender las necesidades, sentimientos y problemas de los demás, poniéndose en su lugar y de esta manera poder responder correctamente a sus reacciones emocionales. De acuerdo al modelo, la competencia emocional de empatía se logra cuando combinamos a nivel intelectual la escucha activa, a nivel emocional la comprensión y a nivel conductual la asertividad. Facilita la comprensión del porqué de su comportamiento y le faculta para mantener un

diálogo con el otro con un estilo de interacción positivo para ambos, respetando lo que piensa y siente cada uno y buscando acuerdos de mutuo beneficio (25).

Dimensión 5: Las habilidades sociales

Las habilidades sociales se pueden definir como un conjunto de capacidades y destrezas interpersonales que nos permiten relacionarnos con otras personas de forma adecuada, siendo capaces de expresar nuestros sentimientos, opiniones, deseos o necesidades en diferentes contextos o situaciones, sin experimentar tensión, ansiedad u otras emociones negativas (26).

2.2.2. Resolución de Conflictos

2.2.2.1. Definiciones conceptuales

La resolución de conflictos es el proceso de transformar situaciones de desacuerdo en oportunidades de colaboración y comprensión a través de la comunicación efectiva y la empatía, buscando soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas (27).

La resolución de conflictos es un enfoque colaborativo que involucra a las partes en la identificación y resolución conjunta de problemas, promoviendo un diálogo abierto y soluciones que reflejen los intereses y preocupaciones de todos (28).

La resolución de conflictos es un proceso transformativo que busca no solo resolver el conflicto inmediato, sino también facilitar el crecimiento personal y el entendimiento mutuo, promoviendo la empatía y la comunicación abierta (29).

La resolución de conflictos es un enfoque integral que aborda los aspectos emocionales, cognitivos y conductuales de los conflictos, buscando soluciones efectivas y sostenibles que consideren las necesidades y perspectivas de todas las partes involucradas (30).

La resolución de conflictos en el contexto organizacional implica la gestión ética y efectiva de los desacuerdos, fomentando la transparencia y la comunicación para resolver conflictos en el lugar de trabajo de manera justa y eficiente (31).

La resolución de conflictos en la era de la inteligencia artificial es un proceso que combina herramientas tecnológicas y el entendimiento humano para abordar y resolver conflictos de manera más eficaz y personalizada, aprovechando las capacidades de análisis y predicción de las tecnologías avanzadas (32).

2.2.2.2. Teorías relacionadas a la Resolución de Conflictos

Teoría de la Resolución Colaborativa de Conflictos, enfatiza la importancia de la colaboración y el diálogo en la resolución de conflictos. Promueve un enfoque en el que las partes trabajan juntas para identificar sus intereses y desarrollar soluciones mutuamente beneficiosas (33).

Teoría del Tercer Lado, Ury introduce la idea del "tercer lado", donde una tercera parte neutral interviene en un conflicto para ayudar a las partes a encontrar una solución. Esta teoría destaca la importancia de los mediadores y facilitadores en la resolución de conflictos, proporcionando una perspectiva imparcial y fomentando la cooperación (34).

Teoría de la Resolución Ética de Conflictos Organizacionales, se enfoca en la gestión ética y efectiva de conflictos dentro de las organizaciones. Destaca la importancia de la transparencia, la comunicación abierta y la equidad para resolver conflictos en el lugar de trabajo y promover una cultura organizacional saludable (35).

Teoría de la Resolución de Conflictos Asistida por Inteligencia Artificial, esta teoría explora cómo la inteligencia artificial puede ser utilizada para facilitar la resolución de conflictos. Propone que las herramientas tecnológicas pueden ayudar a analizar patrones de conflicto, predecir resultados y proporcionar soluciones más personalizadas y eficaces (36).

2.2.2.3. Dimensiones de las Resoluciones de Conflictos

Dimensión 1: Competidor

Se refiere a un estilo de manejo de conflictos donde el individuo busca satisfacer sus propios intereses a expensas de los intereses de otros, mostrando alta asertividad y baja cooperación (37).

Dimensión 2: Comprometedor

Se describe a un enfoque de resolución de conflictos en el que las partes buscan una solución intermedia que implique concesiones mutuas para satisfacer parcialmente los intereses de ambas partes (38).

Dimensión 3: Transigente

Se trata de un enfoque de resolución de conflictos en el cual las partes buscan una solución intermedia que implique concesiones mutuas, resultando en una ganancia y pérdida equitativa para ambas partes involucradas (39).

Dimensión 4: Evasión

Señala a una estrategia de resolución de conflictos en la que una de las partes evita activamente confrontar el problema, no satisface ni sus propias preocupaciones ni las de la otra parte (40).

Dimensión 5: Complaciente

Indica a una estrategia de resolución de conflictos en la que una de las partes cede a los deseos y necesidades de la otra parte, mostrando una alta cooperación y baja asertividad (41).

Describen como una estrategia de manejo de conflictos en la que una parte cede a las demandas de la otra para mantener la armonía y evitar el conflicto, lo que implica una alta cooperación y una baja asertividad (42).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Ht: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital de Chancay, 2024.

Ho: No Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del profesional de enfermería del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital de Chancay, 2024.

2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión autoconciencia y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.

Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión autocontrol y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.

Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión motivación y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.

Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión empatía y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.

Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión habilidades sociales y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.

III. METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación:

El método hipotético deductivo, porque parte de hipótesis y luego busca probar su aceptabilidad o falsedad determinando si sus consecuencias lógicas son consistentes con los datos observados (43).

3.2. Enfoque de la investigación:

El enfoque a utilizar es cuantitativo debido a que este estudio utilizó técnicas estadísticas para su desarrollo, las cuales permitieron respaldar las conclusiones obtenidas (44).

3.3. Tipo de la investigación:

El tipo de investigación es básica, porque tiene con fin la generación de conocimiento científico respecto a las variables de estudio (45).

3.4. Diseño de la investigación:

El diseño de investigación es observacional, debido a que solo se pretendió observar las variables y no aplicar algún proceso que pueda modificarlas; es transversal debido a que cada una de las enfermeras fue evaluada una única vez durante todo el proceso de la investigación. Finalmente, es correlacional porque se busca determinar la relación entre dos variables (46).

3.5. Población, muestra y muestreo

Población, muestra y muestreo:

Población: Se considerará a todos los enfermeros que laboran en el servicio de emergencias, siendo un total de 40 licenciados en enfermería.

Dado que la población es reducida la muestra será en número la misma que la población.

Criterios de Inclusión:

- Enfermeras (os) asistencial que deseen participar firmando el consentimiento.
- Personal asistencial de Enfermería nombrado, contratado y tercero, con más de 6 meses en el hospital de Chancay.
- Enfermeros que utilicen el WhatsApp y/o correo electrónico.

Criterios de Exclusión:

- Enfermeras (os) que rechacen participar y no firmen el consentimiento.
- Personal asistencial de Enfermería de licencia, aislamiento, vacaciones, que realicen labor administrativa, descanso médico, internas / alumnos / practicantes.
- Enfermeras (os) que tengan menos de 6 meses laborando en el hospital de Chancay y SBS.

3.6. Variables y Operacionalización

- Variable 1: Inteligencia emocional
- Variable 2: Resolución de Conflictos

3.6.1. Operacionalización de variables.

Variable	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala Valorativa
V.I. Inteligencia Emocional	La inteligencia emocional implica la habilidad para reconocer, comprender, etiquetar y regular las emociones propias y de los demás de manera efectiva. Se enfatiza la importancia de crear un ambiente donde las emociones sean valoradas, entendidas y manejadas de manera constructiva. Además, subraya que la inteligencia emocional no solo mejora el bienestar personal, sino que también es crucial para el éxito académico, profesional y social (20)	La Inteligencia emocional es una forma de interactuar con el mundo, tiene muy en cuenta los sentimientos, y engloba habilidades tales como la autoconciencia, autocontrol, motivación, empatía, habilidades sociales.	Autoconciencia Autocontrol Motivación Empatía Habilidades sociales	Control de sí mismo, Regula emociones, Autopercepción, Decisión, Cambio. Seguridad, Motivación, Asertividad, Sentimiento. Angustia. Escucha, Identifica, Caridad, Abandono, Ayuda. Carismático, Entusiasta, Confianza, Escucha, Defecto. Solución, Afinidad, Social, Comprensión, Temor.	Ordinal	Capacidad emocional por mejorar [0; 84] Capacidad emocional adecuada [85; 115] Capacidad emocional muy desarrollada [116 a más]
V.D. Resolución de Conflicto	La resolución de conflictos es el proceso de transformar situaciones de desacuerdo en oportunidades de colaboración y comprensión a través de la comunicación efectiva y la empatía, buscando soluciones que satisfagan a todas las partes involucradas (31).	La resolución de conflicto está determinada por las siguientes dimensiones tales como la colaboración, compromiso, competencia, sesión, evasión.	Competidor Comprometedor Transigente Evasión Complaciente	Intentar, Tratar, Procurar, Integrar, Analizar. Intercambio, Intermediar, Acordar. Adecuar, Acatar, Concesionar, Ceder. Desacuerdo, Tropiezo, Enojo, Analizar, Discutir. Deslindar, Uso de recursos, Favorecer, Competencia	Ordinal	Alto [66; 90] Medio [42; 65] Bajo [66; 90]

3.7. Técnicas e instrumentos

3.7.1. Técnica

- **Variable 1:** Se utilizará la técnica de la encuesta, instrumento el cuestionario.

- **Variable 2:** Se utilizará la técnica de la encuesta, instrumento el cuestionario.

El instrumento para medir la variable resolución de conflictos de autoría Alexander Hiam, (2005), está compuesta por 30 ítems y fue validado por expertos.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Instrumento

Instrumento para medir la variable 1: Inteligencia Emocional

Cuestionario sobre Inteligencia Emocional. Este instrumento fue elaborado en la ciudad de Huaral en el año 2017 por Rocío Yuli Remigio Vidal y fue validado en la ciudad de Lima por la Dra. Rosa Rivera, Dr. Hector Remigio.

El cuestionario contiene un total de 25 preguntas y está dividida por 5 dimensiones, autoconciencia (5 ítems), autocontrol (5 ítems), motivación (5 ítems), empatía (5 ítems), habilidades sociales (5 ítems).

Para la calificación de cada ítem se utilizará la escala de medición con siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Para la categorización de la variable se utilizará la siguiente escala valorativa:

Capacidad emocional por mejorar [0; 84]

Capacidad emocional adecuada [85; 115]

Capacidad emocional muy desarrollada [116 a más>

Instrumentos para medir la variable 2: Resolución de Conflictos

Este instrumento fue elaborado en Massachusetts en el año 2005 por Alexander Hiam y fue validado en la ciudad del Callao en el año 2021 por Rodolfo Amado Arévalo Marcos.

El cuestionario contiene un total de 30 ítems, dividido en cinco dimensiones: Competidor (8 ítems), comprometedor (7 ítems), transigente (7 ítems), elusivo/evasivo (4 ítems) y complaciente (4 ítems).

Para la calificación de cada ítem se utilizará la escala de medición con siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2) y nunca (1).

Para la categorización de la variable se utilizará la siguiente escala valorativa:

Alto [66; 90]

Medio [42; 65]

Bajo [66; 90]

3.7.3. Validación

Para medir la Inteligencia Emocional se utilizará un cuestionario: Inteligencia Emocional, siendo la autora Rocío Yuli Remigio Vidal (2017) fue validado previamente, por tres expertos que determinaron su pertinencia, claridad y relevancia; lineamientos que son estipulados por la Universidad César Vallejo arrojando como resultado Aplicable.

Para medir la Resolución de Conflictos se utilizará un cuestionario: Resolución de Conflictos fue elaborado en Massachusetts en el año 2005 por Alexander Hiam y fue validado en la ciudad del Callao, Universidad Nacional del Callao en la tesis de Rodolfo Amado Arévalo Marcos, en el año 2021. Estos expertos determinaron que hay Suficiencia.

3.7.4. Confiabilidad

Para el primer instrumento, la variable inteligencia emocional su prueba de confiabilidad según Alpha de Cronbach es de 0.883.

Para el segundo instrumento, para la variable resolución de conflictos según Alpha de Cronbach arrojó el resultado de 0.852.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Para llevar a cabo este estudio de investigación, se solicitará la aprobación de la unidad de docencia e investigación del hospital de estudio; seguidamente se presentará una descripción detallada del proyecto al personal de enfermería y se les solicitará que firmen el consentimiento informado.

Una vez que se hayan recopilado los datos de las variables del estudio, estos serán codificados y luego integrados en una base de datos en Excel y posteriormente transferidos al programa estadístico SPSS v27 para llevar a cabo el análisis descriptivo y matemático de esta investigación. Para la prueba de hipótesis se utilizará la prueba de Chi cuadrado y para determinar la relación entre las variables se utilizará la prueba de correlación Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Durante todo el proceso de investigación se garantizará la aplicación las directrices del comité de ética de la universidad, así como los principios bioéticos que se detallan a continuación:

El principio de Beneficencia: Será aplicado en esta investigación a través de la creación de nuevo conocimiento, que beneficie al personal de enfermería que labora en el servicio de la unidad de cuidados intensivos, así mismo mejorará la calidad del cuidado enfermero buscando siempre hacer el bien y el máximo beneficio de todos.

Principio de No maleficencia: El estudio de investigación actual no tiene la intención de causar daño a los pacientes ni al personal de enfermería que trabaja en la unidad de cuidados intensivos. Por lo tanto, se manejarán los datos obtenidos con extrema precaución y confidencialidad para evitar cualquier tipo de perjuicio.

Principio de Autonomía: en esta investigación todos los participantes gozaran de la facultad de decidir voluntariamente su participación a través del consentimiento informado además será libres de abandonar el estudio cuando crean necesario.

Principio de Justicia: En este estudio, la participación del personal de enfermería será voluntaria, asegurando un trato digno y justo sin importar su régimen laboral, condición social o económica. Además, se garantizará la confidencialidad a través del anonimato.

IV. ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1. Cronograma de actividades

N	Actividades	2024		
		Julio	Agosto	Setiembre
1	Identificación del problema de investigación	X		
2	Revisión bibliográfica	X		
3	Elaboración de la situación problemática. Formulación del problema	X		
4	Elaboración de los Objetivos (General y específicos)	X		
5	Elaboración de la justificación (Teórica, metodológica y práctica)	X		
6	Elaboración de la limitación de la investigación (Temporal, espacial y recursos)		X	
7	Elaboración del marco teórico (Antecedentes, bases teóricas de las variables)		X	
8	Elaboración de las hipótesis (General y específicos)		X	
9	Elaboración de la metodología (Método, enfoque, tipo y diseño de la investigación)		X	
10	Elaboración de la población, muestra y muestreo		X	
11	Definición conceptual y operacional de las variables de estudio		X	
12	Elaboración de las técnicas e instrumentos de recolección de datos (Validación y confiabilidad)		X	
13	Elaboración del plan de procesamiento y análisis de datos		X	
14	Elaboración de los aspectos éticos		X	
15	Elaboración de los aspectos administrativos (Cronograma y presupuesto)		X	
16	Elaboración de las referencias bibliográficas según normas Vancouver		X	
17	Elaboración de los anexos		X	
18	Aprobación del proyecto			X
19	Redacción del informe final			X
20	Sustentación del informe final			X

4.2. Presupuesto

MATERIAL	UNIDAD DE MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO UNITARIO	PRECIO TOTAL
EQUIPOS				
LAPTOP HP	UNIDAD	1	20.00	2000.00
USB	UNIDAD	1	35.00	35
UTILES DE ESCRITORIO				
HOJAS BOND A4	MILLAR	1	18.00	18.00
LAPIZ	UNIDAD	3	1.50	4.50
BOLIGRAFOS	UNIDAD	1	3.00	3.00
TAMPON	UNIDAD	1	5.00	5.00
BORRADOR	UNIDAD	1	1.00	1.00
POSIT ADESIVOS	UNIDAD	3	4.00	12.00
MATERIAL BIBLIOGRAFICO				
TEXTO	UNIDAD	1	45.00	45.00
FOTOCOPIAS	HOJAS	20	0.20	4.00
IMPRESIONES	HOJAS	30	0.50	15.00
RECURSOS HUMANOS				
ASESOR	HORAS	4	100	400
OTROS				
ALIMENTACION	UNIDAD	10	12.00	120.00
SERVICIO DE TELEFONIA	UNIDAD	1	65.00	65.00
TRANSPORTE	UNIDAD	10	10.00	100.00
LUZ	KWH	10	1.20	12.00
INTERNET	CARGO MENSUAL	3	65.00	195.00
IMPREVISOS				200.00
	TOTAL S/.			3234.5

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. La OMS y la OIT piden nuevas medidas para abordar los problemas de salud. [Internet]. [citado 30 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.ilo.org/es/resource/news/la-oms-y-la-oit-piden-nuevas-medidas-para-abordar-los-problemas-de-salud>
2. Una nueva agenda para la salud mental en las Américas. Informe de la Comisión de Alto Nivel sobre Salud Mental y COVID-19 de la Organización Panamericana de la Salud. [Internet]. [citado 30 de junio de 2024]. Disponible en: [9789275327265_spa.pdf \(paho.org\)](9789275327265_spa.pdf)
3. El Impacto de la pandemia COVID-19 en la salud mental de la población [Internet]. [citado 30 de junio de 2024]. Disponible en: [Boletín Desastres N.131.- Impacto de la pandemia COVID-19 en la salud mental de la población - OPS/OMS | Organización Panamericana de la Salud \(paho.org\)](#)
4. Mastrapa Y, Gibert M. Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales. Revista Cubana de Enfermería [Internet]. 2016 Dic [citado 30 de junio de 2024]; vol. 32, No. 4 (2016) Disponible en: [Relación enfermera-paciente: una perspectiva desde las teorías de las relaciones interpersonales | Mastrapa | Revista Cubana de Enfermería \(sld.cu\)](#)
5. Informe del área de Salud Ocupacional y Psicología del Hospital de Chancay, marzo 2024.
6. Reporte del área de Recursos Humanos del Hospital de Chancay, marzo 2024.
7. Molina P, Muñoz M, Schlegel G. Estrés laboral del Profesional de Enfermería en Unidades Críticas. Med. segur. trab. [Internet]. 2019 Sep [citado 2024 Jun 30] ; 65(256): 177-185. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2019000300177&lng=es. Epub 22-Mar-2021.
8. Alamo J, Matzumura P, Gutiérrez H. Reclamaciones de pacientes en el servicio de emergencia adultos de un hospital de tercer nivel de atención. Rev. Fac. Med. Hum.

- [Internet]. 2020 Abr [citado 2024 Jul 05] ; 20(2): 246-253. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200246&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i2.2916>.
9. Taype W, Miranda D, Castro L, Amado J. Saturación y hacinamiento del servicio de emergencia de un hospital urbano. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020 Abr [citado 2024 Jul 05] ; 20(2): 216-221. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000200216&lng=es. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i2.2709>.
 10. Aseery M, Mahran S, Felemban O. La relación entre la inteligencia emocional y las estrategias de gestión de conflictos desde la perspectiva de las enfermeras gestoras. Cureus. 1 de marzo de 2023; 15(3):E35669. doi: 10.7759/cureus.35669. PMID: 37012936; PMCID: PMC10065993.
 11. Zaid A, Iman A, Al-T, Ahmad R, Hala B. Primera publicación: 05 septiembre 2018 <https://doi.org/10.1111/jonm.12711>
 12. Quintanilla A, Moreira C, Vo Quintanilla J: Journal Scientific Investigar ISSN: 2588-0659 <https://doi.org/10.56048/MQR20225.8.2.2024.3856-3872> Vol.8-N° 2, 2024, pp.3856-3872 Journal Scientific MQR Investigar 3856 Influence of emotional intelligence on conflict resolution in the workplace.
 13. Arevalo R. Inteligencia emocional y resolución de conflictos del personal de enfermería residencia geriátrica mixta Señor de la Divina Misericordia, 2020. Repos Inst-Universidad Nacional del Callao [Internet]. 04 de marzo de 2021 [citado 30 de junio de 2024]. Disponible en: [TESIS_2DAESP_AREVALO_FCS_2021.pdf \(unac.edu.pe\)](https://repositorio.unac.edu.pe/handle/document/123456789)
 14. Aguirre N. Inteligencia emocional y habilidades en gestión de negociación de conflictos en trabajadores de salud de un hospital de Lima. Reposit Ins- Universidad Cesar Vallejo [Internet]. 01 de junio del 2022 [citado 30 de junio de 2024]. Disponible en: [Inteligencia emocional y habilidades en gestión de negociación de conflictos en trabajadores de salud de un hospital de Lima, 2022 \(ucv.edu.pe\)](https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/document/123456789)
 15. Poma G. Nivel de Inteligencia emocional y estilo de manejo de conflictos en un Hospital

- EsSalud. Nivel I. 2019. Repost Ins- Universidad Cesar Vallejo [Internet]. 07 de julio 2019 [citado 30 de junio de 2024]. Disponible en: [Nivel De Inteligencia Emocional Y Estilo De Manejo De Conflictos En Un Hospital Essalud. Nivel I. 2019 \(ucv.edu.pe\)](http://ucv.edu.pe)
16. Brackett M, Rivers S, Salovey P. Emotional intelligence: Implications for personal, social, academic, and workplace success. *Soc Pers Psychol Compass*. 2011;5(1):88-103. Revised in 2017.
 17. Freedman J. *At the Heart of Leadership: How to Get Results with Emotional Intelligence*. 3rd ed. San Mateo: Six Seconds; 2019.
 18. Riess H. *The Empathy Effect: Seven Neuroscience-based Keys for Transforming the Way We Live, Love, Work, and Connect Across Differences*. New York: TarcherPerigee; 2024.
 19. Brackett M, Rivers S, Salovey P. *Permission to Feel: Unlocking the Power of Emotions to Help Our Kids, Ourselves, and Our Society Thrive*. New York: Celadon Books; 2019.
 20. Escudero F. La Inteligencia Emocional. *Rev Educ*. 2014;2:3.
 21. Torres L. Inteligencia emocional, autoconcepto y autoestima a través de la educación plástica. 2016;1–82.
 22. Fernandez R. Inteligencia Emocional. 2018.
 23. Gimenez C. Actitud es hacia la comunicación, inteligencia emocional y empatía en enfermería [Internet]. 2016. Disponible en: <http://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/54130/TESIS DOCTORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 24. García M, Giménez S. La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador [Internet]. Vol. 3, Espiral Cuadernos del profesorado. 2010. Disponible en: [http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408&info=resumen &idioma=ENG](http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3736408&info=resumen&idioma=ENG)
 25. Propios F. MOTIVO para la ACCIÓN. 1989;1–2.

26. Balart M. La empatía: La clave para conectar con los demás. Claves del Pod [Internet]. 2013;2:86–7. http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf Dis
27. Caspersen D. Changing the conversation: The 17 principles of conflict resolution. New York: Penguin Books; 2017.
28. Heitler S. Collaborative conflict resolution: Innovations for improving outcomes. Conflict Resolution Quarterly. 2019;36(4):345-363.
29. Cloke K. Conflict revolution: Mediating evil, war, injustice, and terrorism. Santa Barbara: GoodMedia Press; 2020.
30. Mayer B. The dynamics of conflict: A guide to engagement and intervention. 3rd ed. San Francisco: Jossey-Bass; 2022.
31. Neill MS. Organizational conflict resolution and ethical communication. New York: Routledge; 2023.
32. Coleman PT. AI and conflict resolution: Bridging technology and human understanding. New York: Oxford University Press; 2024.
33. Heitler SM. Collaborative conflict resolution: Innovations for improving outcomes. Conflict Resolution Quarterly. 2020;37(1):56-72.
34. Ury W. The third side: Why we fight and how we can stop. New York: Penguin Books; 2022.
35. Neill M. Organizational conflict resolution and ethical communication. New York: Routledge; 2023.
36. Coleman P. AI and conflict resolution: Bridging technology and human understanding. New York: Oxford University Press; 2024.
37. Thomas K. Conflict and Conflict Management: Reflections and Update. J Organ Behav. 2009;31(2):293-315.
38. Johnson D, Johnson F. Joining Together: Group Theory and Group Skills. Pearson. 2017; p. 123.
39. Rahim A. Managing Conflict in Organizations. Routledge. 2017; p. 67.
40. Jones G. Organizational Theory, Design, and Change. Pearson. 2019; p. 294.
41. Thomas K, Kilmann R. Conflict and Negotiation: Managing Interpersonal and Intergroup Relations. Pearson. 2019; p. 156.

42. Johnson D, Johnson F. *Joining Together: Group Theory and Group Skills*. Pearson. 2019; p. 202.
43. Sánchez F. Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Rev Digit Investig en Docencia Univ [Internet]*. 2019;13:101-22. Disponible en:
<http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
44. Gallardo, E. (2017) *Metodología de la investigación*. Universidad Continental. Huancayo. Disponible en:
https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf
45. Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018) *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* Editorial Mc Graw Hill. Disponible en:
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/handle/54000/1292>

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: “Inteligencia emocional y la resolución de conflictos del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital de Chancay, 2024”.							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>Problema General: ¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del personal de enfermería?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional según la dimensión autoconciencia y la resolución de conflictos del profesional de enfermería? ¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional según la dimensión autocontrol y la resolución de conflictos del profesional de enfermería? ¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional según la dimensión motivación y la resolución de conflictos del profesional de enfermería?</p>	<p>Objetivo General: Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional según la dimensión autoconciencia y la resolución de conflictos del profesional de enfermería. Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional según la dimensión autocontrol y la resolución de conflictos del profesional de enfermería. Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional según la dimensión motivación y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.</p>	<p>Hipótesis General: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.</p> <p>Hipótesis Nula: No Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.</p> <p>Hipótesis Específicos: Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión autoconciencia y la resolución de conflictos del profesional de enfermería. Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión autocontrol y la resolución de conflictos del profesional de enfermería. Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión motivación y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.</p>	VARIABLE 1: Inteligencia Emocional				
			Dimensiones	Indicadores	Escala y Valores	Metodología	
			Autoconciencia	<ul style="list-style-type: none"> - Control de sí mismo - Regula emociones - Autopercepción - Decisión - Cambio 	Siempre (5)	Tipo: Descriptivo correlacional Nivel: básico aplicativo Diseño: No experimental de corte transversal Método: Hipotético deductivo Técnica e instrumento Cuestionario Encuestas	
			Autocontrol	<ul style="list-style-type: none"> - Seguridad - Motivación - Asertividad - Sentimiento - Angustia 	Casi Siempre (4)		
			Motivación	<ul style="list-style-type: none"> - Escucha - Identifica - Caridad - abandono - Ayuda 	A veces (3)		
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Carismático - Entusiasta - Confianza - Escucha - Defecto 	Casi nunca (2)		
Habilidades sociales	<ul style="list-style-type: none"> - Solución - Afinidad - Social - Comprensión - Temor 	Nunca (1)					

<p>¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional según la dimensión empatía y la resolución de conflictos del profesional de enfermería?</p> <p>¿Cómo es la relación que existe entre la inteligencia emocional según la dimensión habilidades sociales y la resolución de conflictos del profesional de enfermería?</p>	<p>Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional según la dimensión empatía y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión empatía y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.</p>	VARIABLE 2: Resolución de Conflictos		
	<p>Determinar la relación existente entre la inteligencia emocional según la dimensión habilidades sociales y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.</p>	<p>Existe relación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional según la dimensión habilidades sociales y la resolución de conflictos del profesional de enfermería.</p>	<p>Competidor</p> <p>Intentar Tratar Procurar Integrar Analizar</p>	<p>Comprometedor</p> <p>Intercambio Intermediar Acordar Solucionar</p>	<p>Transigente</p> <p>Adecuar Acatar Concesionar Ceder</p>
		<p>Evasión</p> <p>Desacuerdo Tropiezo Enojos Analizar Discutir</p>			
		<p>Complaciente</p> <p>Deslindar Uso de recursos Favorecer Competencia</p>			

ANEXO 02: INSTRUMENTOS

CUESTIONARIO N° 01

Cuestionario para medir la variable Inteligencia Emocional

Un gusto poder saludarle, soy la Lic. Karen Gallardo Horna y estoy realizando una investigación para optar el título de especialista en Cuidado enfermero en Emergencias y Desastres.

Instrucciones a continuación, se le presenta una serie de preguntas que permitirán determinar la Inteligencia Emocional, Usted deberá responder con una X la respuesta que usted considere correcta, recordando que las respuestas son anónimas.

Gracias por su cooperación.

Edad ()

Sexo M () o F ()

CÓDIGO	S	CS	AV	CN	N
CATEGORÍA	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

INTELIGENCIA EMOCIONAL						
Dimensión 1: AUTOCONCIENCIA		S	CS	AV	CN	N
1	Sé cuándo hago las cosas bien					
2	Si me lo propongo puedo ser mejor					
3	Me gusta como soy					
4	Me siento menos cuando alguien me critica					
5	Quisiera ser otra persona					
Dimensión 2: AUTOCONTROL		S	CS	AV	CN	N
6	Cuando estoy inseguro, busco apoyo					
7	Cuando me enoja lo demuestro					
8	Me disgusta que cojan mis juguetes					
9	Me siento solo					
10	Siento angustia cuando estoy aburrido(a)					
Dimensión 3: MOTIVACIÓN		S	CS	AV	CN	N
11	Si dicen algo bueno de mí, me da gusto y lo acepto					
12	En casa es importante mi opinión.					
13	Me pongo triste con facilidad					
14	Dejo sin terminar mis tareas					
15	Hago mis deberes sólo con ayuda					
Dimensión 4: EMPATIA		S	CS	AV	CN	N
16	Sé cómo ayudar a quien está triste					
17	Ayudo a mis compañeros cuando puedo					
18	Confío fácilmente en la gente					
19	Me gusta escuchar					
20	Cuando alguien tiene un defecto me burlo de él					
Dimensión 5: HABILIDAD SOCIAL		S	CS	AV	CN	N
21	Soluciono los problemas sin pelear					
22	Me es fácil hacer amigos					
23	Prefiero jugar solo					
24	Es difícil comprender a las personas					
25	Tengo temor de mostrar mis emociones					

El instrumento para medir la variable sobre la inteligencia emocional es de autoría de Rocío Yuli Remigio Vidal, (2006) y fue validado por expertos.

CUESTIONARIO N° 02

Cuestionario sobre Resolución de conflictos

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor te describe con una X según corresponda. Recuerda, no hay respuestas buenas, ni malas. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

- 1 = Nunca
- 2 = Casi nunca
- 3 = A veces
- 4 = Casi siempre
- 5 = Siempre

N°	PREGUNTAS	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
	DIMENSIÓN 1: COMPETIDOR					
1.	Se procura utilizar todos los recursos que están al alcance para lograr mis metas.					
2.	Se busca satisfacer los intereses y las propias necesidades independientemente de las otras personas.					
3.	Se manifiesta con claridad y firmeza sus propias ideas e intereses ante una pregunta o discusión.					
4.	Sé cuándo mis ideas difieren con las de los demás empiezo una discusión para lograr que se acepten las mías.					
5.	Se enfoca a utilizar la posición personal y autoridad para su beneficio.					
6.	Me gusta que los demás sepan del poder que poseo.					
7.	Se busca salir victorioso ante un conflicto, sin importar cómo.					
8.	A menudo discrimino a la colega sin importarme sus sentimientos.					
	DIMENSIÓN 2: COMPROMETEDOR					
9.	Se identifica con facilidad las propias emociones y pensamientos para luego tomar mejor una decisión y enfrentar el conflicto.					
10.	Se busca ganar y ganar ambas partes en situaciones de conflicto.					
11.	Encuentro formas de hacer a los demás felices a la vez que obtengo lo que quiero.					
12.	Ante una situación problemática con las personas, trato de integrar mis ideas y las tuyas para tomar una decisión en unidad.					
13.	Se gestiona formas para salir del estancamiento o paralización en beneficio del grupo.					
14.	Me gusta crear un ambiente de calma y en derecho laboral.					
15.	Me resulta fácil negociar con mi compañero de trabajo para afrontar el conflicto, teniendo en cuenta los deseos de la otra parte.					

	DIMENSIÓN 3: TRANSIGENTE					
16.	Ante una situación problemática con una persona intento analizar la situación con ella y busco una solución donde la ganancia y perdida sea recíproca.					
17.	Se cuando alguien se molesta conmigo por algo que dije, cambio mi comentario para que se sienta mejor.					
18.	Se cuando alguien no concuerda conmigo, trato de encontrar sus razones.					
19.	Si alguien me dice que necesita algo de mí, hago los arreglos necesarios para que lo obtenga.					
20.	Toma decisiones sin demorarse en situaciones personales.					
21.	Se interesa intercambiar información precisa con las personas que se relaciona con la finalidad de encontrar una solución.					
22.	Motiva a la otra parte para enfrentar debilidades.					
	DIMENSIÓN 4: EVASIVO					
23.	Ante un conflicto de trabajo con las otras personas, procuro no meterme en problemas, ni implicar a nadie en el mismo.					
24.	Procuro evitar diálogos o situaciones desagradables con las personas.					
25.	Se confiesa estar equivocada en lugar de explorar nuestras diferencias.					
26.	Se evade de responsabilidades por temor a equivocarse.					
	DIMENSIÓN 5: COMPLACIENTE					
27.	Acepta sacrificar sus propios objetivos con el propósito de mantener la relación con el otro.					
28.	Acepta las opiniones de su colega con la finalidad de verlos feliz.					
29.	Generalmente actúo como esperan las personas que me rodean.					
30.	Ante una situación problemática, generalmente trata de satisfacer las necesidades de los demás,					

El instrumento para medir la variable resolución de conflictos de autoría Alexander Hiam, (2005) está compuesta por 30 ítems y fue validado por expertos.

ANEXO N° 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

El presente documento contiene toda la información necesaria para poder decidir si usted es participe o no del proyecto de investigación titulado “Inteligencia emocional y la resolución de conflictos del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital de Chancay, 2024” además usted debe de comprender cuál es el propósito de este estudio, caso contrario podría comunicarse con el investigador por vía telefónica o creio electrónico que figura en este documento hasta que sus dudas sean resueltas.

Institución: Universidad Privado Norbert Wiener

Investigador:

Título del proyecto: “Inteligencia emocional y la resolución de conflictos del profesional de enfermería del servicio de emergencias de un hospital de Chancay, 2024”

Propósito del estudio: Identificar la relación que existe entre el nivel de conocimientos sobre la prevención de la neumonía asociada a la ventilación mecánica invasiva con las prácticas del personal de enfermería de la unidad de cuidados intensivos.

Participantes: Personal de enfermería que labora en el servicio de emergencias de un hospital nacional.

Participación: Si

Participación voluntaria: Si

Beneficios por participar: Ninguna

Inconvenientes y riesgos: Ninguna

Costo por participar: Ninguno

Remuneración por participar: Ninguno

Confidencialidad: Si

Renuncia: No aplica

Consultas posteriores: Si

Contacto con el investigador: celular 977858169. Email: kaliz.gallardo@gmail.com

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Yo declaro haber leído y comprendido la información proporcionada, así mismo tengo conocimiento del propósito del proyecto de investigación, así como la confidencialidad de mi identidad. Por tal motivo doy mi consentimiento a la participación del presente proyecto de investigación, en merito a ello firmo mi participación:

Participante

Nombres:

DNI:

Firma:

Investigador

Nombres:

DNI:

Firma:

● 20% Overall Similarity

Top sources found in the following databases:

- 18% Internet database
- 3% Publications database
- Crossref database
- Crossref Posted Content database
- 15% Submitted Works database

TOP SOURCES

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	repositorio.unac.edu.pe Internet	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Internet	4%
3	investigarmqr.com Internet	2%
4	uwiener on 2024-06-27 Submitted works	1%
5	uwiener on 2024-09-01 Submitted works	1%
6	Universidad San Ignacio de Loyola on 2018-07-06 Submitted works	<1%
7	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
8	uwiener on 2023-09-24 Submitted works	<1%