

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



Violencia laboral e inteligencia emocional en el profesional de enfermería de un hospital nacional de Chiclayo, 2022

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Enfermería con
Mención en Administración y Gestión

Autor:

Fabriciana Quijano Rengifo

Rocio Huaman Vargas

Asesor:

Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

Lima, 27 de junio de 2024

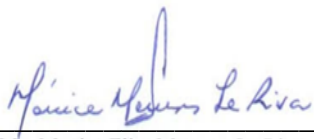
**DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DEL ARTÍCULO
DE INVESTIGACIÓN**

Yo, Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que, la presente investigación titulada: ““Violencia laboral e inteligencia emocional en el profesional de enfermería de un hospital nacional de Chiclayo, 2022” de los autores Fabriciana Quijano Rengifo y Rocio Huaman Vargas, tiene un índice de similitud de 10 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, 27 de junio del año 2024.



Dra. Mónica Elisa Meneses La Riva

Asesora

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 03 días del mes de julio del año 2024 siendo las 10:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección de la presidenta: Mg. Delia Luz León Castro, la secretaria: Mg. Sofia Dora Vivanco Hilario y los demás miembros: Dra. Josefina Amanda Suyo Vega , Dra. María Teresa Cabanillas Chávez y la asesora: Dra. Mónica Elisa Meneses la Riva con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Violencia laboral e inteligencia emocional en el profesional de enfermería de un hospital nacional de Chiclayo, 2022", de las candidatas Fabriciana Quijano Rengifo y Rocío Huamán Vargas, conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro(a) en: Enfermería con Mención en Administración y Gestión.

La Presidente inició el acto académico de sustentación invitando a la candidata hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por la candidata. Luego, se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del jurado.

Posteriormente, el jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato/a (a): Fabriciana Quijano Rengifo

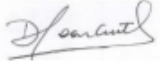
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	Dieciocho	Muy Bueno	Sobresaliente

Candidato/a (b): Rocío Huamán Vargas

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
	18	Dieciocho	Muy Bueno	Sobresaliente


(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a la candidata a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.




Presidente/a

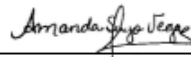
Esta sustentación fue realizada de manera virtual, conforme al reglamento general de grados y títulos



Secretario/a




Asesor/a



Miembro



Miembro



Candidato/a (a)



Candidato/a (b)

Candidato/a (c)

Violencia laboral e inteligencia emocional en el profesional de enfermería de un Hospital Nacional del Norte del Perú.

Rocío Huamán Vargas
Fabriciana Quijano Remigio
Mónica Elisa Meneses-La-Riva
Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Universidad Peruana Unión
Carretera central Km 19, Ñaña
Correspondencia: rociohv@yahoo.com

Resumen

La violencia laboral es el abuso del poder que tiene por finalidad someter al otro en el ambiente de trabajo y la capacidad de inspirarnos a nosotros mismos, comprender las emociones de los demás y gestionar eficazmente las relaciones se conoce como inteligencia emocional. El objetivo de la investigación fue determinar la relación entre la violencia laboral e inteligencia emocional en el profesional de enfermería de un Hospital Nacional de Chiclayo, 2023. La metodología utilizó el enfoque cuantitativo, correlacional, transversal, no experimental y la muestra estuvo conformada por un total de 183 enfermeras. Para medir la violencia laboral se utilizó el cuestionario EVP-salud que tiene 3 dimensiones: intimidación, aislamiento y desprestigio, con 13 ítems en la escala de Likert y para medir la inteligencia emocional se utilizó la escala del TMMS-24 que tiene 3 dimensiones: atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación emocional, con 24 ítems en la escala Likert. Ambos instrumentos fueron validados por juicios de expertos y una confiabilidad Alfa de Cronbach de 0,803 y 0,950 respectivamente. Los resultados obtenidos determinaron que existe correlación entre ambas variables, se encontró un nivel alto de violencia laboral y un bajo nivel de inteligencia emocional. Se llegó a la conclusión que se debe considerar mejorar el nivel de inteligencia emocional de las enfermeras para que los índices de violencia laboral puedan disminuir y poder tener un mejor ambiente de trabajo.

Palabras claves: Enfermeras y Enfermeros, inteligencia emocional, violencia laboral

Introducción

Durante más de 20 años se ha prestado atención a la violencia laboral en los centros sanitarios y se ha informado en muchos lugares sobre dicha violencia, incluido Perú.

Aunque las enfermeras son cuidadoras compasivas, también se enfrentan a una variedad de situaciones en el lugar de trabajo. Se sugiere que es posible mejorar su inteligencia emocional para reducir la violencia en el lugar de trabajo. Esta capacidad crucial, que incluye la autoconciencia, la autogestión, la conciencia social y la gestión de las relaciones, es esencial para el éxito personal y profesional. La comunicación es crucial para el diagnóstico, la atención y el tratamiento de los pacientes en los equipos sanitarios. Por ello, identificar y potenciar la inteligencia emocional es crucial en el sector sanitario.

El estudio es importante porque la prevalencia de la violencia laboral ha aumentado recientemente, y es un problema que repercute en la salud mental tanto de los profesionales médicos como de los pacientes que desean recibir una atención de alta calidad. Según la (Organización Mundial de la Salud & Organización Internacional del Trabajo, 2022) conceptualizaron que la violencia laboral es una injusticia que sufre el personal de salud, durante las horas de trabajo. Siendo en su mayoría violencia de tipo verbal y psicológica que sufren las enfermeras en forma constante.

En estudios Internacionales, en México, Ruiz González et al. (2021) evidencia que en la práctica asistencial los enfermeros viven experiencias relacionadas con amenazas contra sus vidas, insultos, agresiones, denigraciones, así como presión de los subordinados. En el ámbito de la violencia física, han recibido empujones, tirones de cabello, e incluso agredir con arma de fuego y arma blanca.

Así mismo en el Perú se ha reportado que el personal de salud de ambos sexos sufrió algún tipo de agresión en un 77%, un 57% eran agresores familiares, mientras que un 9 % eran por parte de colegas de trabajo. Es así como en su informe la SUNAFIL (2021) reportó que durante este año recibió 159 solicitudes de violencia laboral, de las cuales el 98% provienen de trabajadores, el resto de los colaboradores externos, informa también que, a pesar de todas las medidas, queda demostrado que los peruanos no denuncian a

sus agresores por miedo al despido, por falta de conocimiento de los canales de denuncia y la normalización del acoso laboral.

En México, Morales Castillejos et al. (2020) En relación con la inteligencia emocional es reconocer sus propios sentimientos y ser empáticos con las demás personas que se encuentran alrededor, este autor concluye que la mayoría de enfermeras/os, demostraron un grado medio de inteligencia emocional, lo que demuestra que poseen los conocimientos y habilidades necesarios para gestionar eficazmente sus propias emociones y las de los demás.

En Chile, Según Jurado et al. (2020) menciona que se ha incrementado el índice de estrés en los trabajadores sanitarios en los últimos tiempos, en el campo laboral se puede evidenciar carencias de habilidades emocionales para afrontar este problema causando ausentismo, déficit de producción laboral, desmotivación y en algunos casos renuncia por parte del personal. Por otro lado, la enfermera debe aprender a ser un canalizador del cambio, promotor de posturas nuevas, y ser un creador de lazos de confraternidad con la finalidad de fomentar y aumentar las relaciones interpersonales del equipo de trabajo, fomentando un sistema de colaboración y cooperación para trabajo conjunto en el logro de los objetivos relacionados al cuidado sostenido con la relación e interacción con el paciente. (Camarena Chamaya et al., 2022).

No obstante, los servicios de salud no toman en cuenta esta problemática y los beneficios que este proporciona al personal de salud. Por lo que Se observó al personal de enfermería de un hospital de la ciudad de Chiclayo, donde las enfermeras y personal técnico, en algunas oportunidades presentan dificultades para controlar sus emociones, ante distintas posiciones de conflicto presentadas entre pares, personal técnico, pacientes y familiares de los pacientes, lo cual afecta las relaciones interpersonales con los demás, generando conflicto, desmotivación laboral, llegando a alterar la calidad y calidez con la que se trata al paciente. Frente a esta realidad mencionada, el problema considerado en el presente trabajo de investigación es ¿Cuál es la relación entre la Violencia Laboral e Inteligencia emocional en el Profesional de Enfermería de un Hospital Nacional de Chiclayo,

2023?

Este trabajo beneficiará al personal de enfermería y pacientes debido a que nos permitirá medir la inteligencia emocional del personal de enfermería con el fin de identificar sus debilidades emocionales y trabajar en el fortalecimiento de sus capacidades emocionales del equipo de trabajo y de esa manera disminuir la violencia laboral y poder gestionar cuidado de calidad. De la misma manera se sensibiliza a las autoridades competentes para analizar y comprender este fenómeno y asumir acciones de mejora o planes estratégicos para control de habilidades emocionales del profesional de enfermería, controlar las emociones de sus pacientes y su entorno, logrando disminuir la violencia laboral, buenas relaciones interpersonales, y de esta manera gestionar el cuidado de la salud mental o emocional tanto del paciente, como del enfermero.

Por lo antes descrito se plantea como principal objetivo, determinar la relación entre la violencia laboral e inteligencia emocional en el profesional de enfermería de un Hospital Nacional de Chiclayo, 2023.

Materiales y métodos

El presente estudio de investigación, utilizará un enfoque cuantitativo, Dado que pretendemos contabilizar las respuestas de los encuestados en función de sus dimensiones, haciendo que las variables 1 y 2 sean mensurables, que tiene como fin establecer modelos de comportamiento y probar hipótesis formuladas previamente construidos mediante mediciones numéricas y análisis estadísticos (Brüssow, H., 2022). De tipo básica porque no tiene intenciones de lucro, y parte de una condición teórica, su objetivo es generar un nuevo conocimiento y servir de base a la investigación aplicada (Palacios et al., 2018). Tuvo un carácter descriptivo y correlacional, ya que pretendía caracterizar aspectos novedosos de las variables investigadas y mostrar y examinar la relación entre la violencia laboral y la inteligencia emocional en los profesionales de enfermería (Hernández, R. y Mendoza, C., 2018). Dado que la investigación no altera conscientemente las variables para producir su efecto sobre las demás variables, tiene un

diseño no experimental. Dado que la investigación elige los datos en un momento determinado, lo que se hace es examinar los fenómenos tal y como se producen en su entorno natural y analizarlos para su aplicación transversal (Hernández, R. y Mendoza, C., 2018).

La población estaba compuesta por 350 enfermeras/os que laboraban de manera presencial en un Hospital de la Ciudad de Chiclayo y la muestra fue de 183 enfermeras/os que se encuentran dentro del total de la población, esto se calculó mediante la fórmula para poblaciones finitas.

El muestreo fue probabilístico, aleatorio simple, porque todos los elementos de la población tuvieron la misma posibilidad de ser escogidos, y se obtuvieron definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, por medio de una selección aleatoria. (Palacios et al., 2018).

Para evaluar la violencia laboral se utilizó el cuestionario EVP-salud, se compone de 13 ítems y tres dimensiones que corresponden a las tres formas de violencia que pueden darse en el entorno de los centros sanitarios del país: intimidación, aislamiento y desprestigio. Cada pregunta se calificó en una escala de Likert del 1 al 4 en la cual (Nunca=0, A veces=1, Mayoría de veces=2 y Siempre=3). Una vez calculadas las puntuaciones, los valores finales de la variable fueron situados entre bueno, regular y alto, conforme a la baremación realizada por los autores (Abregú et al., 2021). Cinco expertos (médicos, enfermeras y psicólogos docentes) juzgaron la validez de contenido basándose en el coeficiente de concordancia de rangos de Kendall que asignaron ($W = 0,509$; $p < 0,026$), que satisfacía los requisitos de validez de contenido. Mediante el análisis exploratorio de componentes, la prueba KMO (0,759) y la prueba de esfericidad de Bartlett ($p < 0,001$), se concluyó que se cumplen los criterios de validez interna de concepto. De acuerdo con la consistencia interna, la fiabilidad de la Escala de Violencia Ocupacional EVP-salud se evaluó utilizando el coeficiente α de Cronbach, que fue universalmente adecuado en $\alpha = 0,803$, lo que indica que tiene un alto nivel de fiabilidad. (Abregú et al., 2021).

Para evaluar la inteligencia emocional, se utilizó la escala del TMMS-24 que consiste en 24 ítems, esta a su vez conformada en tres dimensiones, y cada una de ellas en 8 ítems: atención a los sentimientos, claridad emocional y reparación emocional. Cada pregunta se calificó en una escala de Likert del 1 al 5 en la cual (Nada de acuerdo=1, Algo de acuerdo=2, Bastante de acuerdo=3, Muy de acuerdo=4 y Totalmente de acuerdo=5). Una vez calculadas las puntuaciones, los valores finales de la variable serán situados en alto, adecuado y bajo conforme a la baremación realizada por los autores (Serna, A., 2024). Expertos en psicología y enfermería analizaron la equivalencia conceptual y el grado en que el instrumento reflejaba el dominio concreto que se iba a medir para determinar la validez de contenido del instrumento. Se utilizó un análisis factorial exploratorio para establecer la validez interna de concepto, la prueba KMO (0,985) y la prueba de esfericidad de Bartlett ($p < 0,000$), concluyendo en que cumple con las condiciones de validez de constructo interna. La confiabilidad del TMMS-24, según consistencia interna fue evaluada mediante el coeficiente α de Cronbach, el cual resultó de forma global ($\alpha = 0,950$), concluyendo que tiene una alta confiabilidad (Serna, A., 2024).

Se utilizó como técnica la encuesta. Las encuestas fueron enviadas de manera virtual, a través de ellas pudo permitir obtener datos de forma rápida, estos cuestionarios estuvieron dirigidos a un grupo de profesionales de enfermería, los cuales fueron proporcionados para que respondan a las interrogantes, obteniendo datos para ser empleados posteriormente.

Una vez aplicados los instrumentos, se procedió a codificar cada uno de ellos y se ingresaron en el software SPSS 26 (Statistical Package for the Social Sciences 26 para Windows). Se realizaron análisis bivariados aplicando el estadístico apropiado. Luego, los resultados obtenidos se presentaron en gráficos y tablas las cuales se analizaron para las conclusiones y recomendaciones.

La investigación en curso se atuvo a las normas fundamentales de la justicia, debido a que, durante la aplicación del instrumento, todo el personal seleccionado participó sin discriminación de sexo, edad y/ servicio, autonomía: antes de la aplicación del instrumento

se explicó al personal de enfermería de manera clara y precisa los objetivos y beneficios de la investigación para beneficio de las enfermeras. Beneficencia: este proyecto de investigación favoreció al personal de enfermería del Hospital Almanzor Aguinaga Asenjo, debido a que les permitió reportar casos de violencia por el mal manejo emocional del personal de Enfermería, donde las autoridades de la Institución elaboraron normas o estrategias internas para mejorar el comportamiento y actitudes en el profesional de enfermería para prevenir los daños psicológicos y emocionales, y no maleficencia: no hacer daño al personal de Enfermería, se respetó las creencias de cada participante en la investigación, que contribuyeron al bienestar del ser humano y la sociedad.

Estos principios básicos también fueron observados en la Ley N° 29733, Art. 1 y el artículo 2 de la Constitución Política del Perú. Estas leyes garantizan el derecho fundamental a la protección de los datos personales asegurando su tratamiento adecuado y en concordancia con los demás derechos fundamentales reconocidos.

Las personas formaron parte de este estudio participarán de manera voluntaria, y quedaron consignada mediante un consentimiento informado que garantizó el anonimato y confiabilidad de los datos obtenidos. El estudio fue aprobado por el Comité de Ética de la Universidad Peruana Unión

Resultados

Tabla 1.

Violencia Laboral en el Profesional de Enfermería

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	55	30.1
Medio	45	24.6
Alto	83	45.3
Total	183	100

Tabla 2.*Violencia Laboral según dimensiones en el Profesional de Enfermería.*

Nivel	Intimidación		Aislamiento		Desprestigio	
	f	%	F	%	f	%
Bajo	50	27.3	47	25.7	47	27.9
Medio	43	23.5	27	14.8	27	18.6
Alto	90	49.2	109	59.5	109	53.5
Total	183	100	183	100	183	100

Tabla 3.*Inteligencia emocional en el Profesional de Enfermería*

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	113	61.8
Adecuado	67	36.6
Alto	3	1.6
Total	183	100

Tabla 4.*Inteligencia emocional según dimensiones en el Profesional de Enfermería*

Nivel	Atención a los sentimientos		Claridad emocional		Reparación emocional	
	f	%	f	%	f	%
Bajo	81	44.3	92	50.3	88	48.1
Adecuado	95	51.9	85	46.4	87	47.5
Alto	7	3.8	6	3.3	8	4.4
Total	183	100	183	100	183	100

Tabla 5.*Correlación entre las variables y sus dimensiones.*

Correlation	Variable	Dimensiones			Bilateral significance
	Intelligence emocional	Atención a los sentimientos*	Claridad emocional *	Reparation emocional *	
			Rho Spearman		
Violence laboral *	-,610**	-,479**	-,661**	-,554**	0,000

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 5, muestra que los factores violencia laboral e inteligencia emocional están relacionados, según el sig. bilateral es ,000 siendo menor a 0.05 ($p \leq 0.05$). Asimismo, la relación es negativa considerable ya que la intensidad es de -,610, -,479, -,661 y -,554, y el

nivel de confiabilidad es al 95% en una muestra de 183 profesionales de enfermería de un hospital nacional.

Discusión

El personal de salud (enfermería) con alta inteligencia emocional resuelve los problemas de forma más positiva. Las enfermeras que pueden asumir un sentido de autocontrol emocional pueden manejar circunstancias conflictivas de manera más efectiva, cuanto mayor es la inteligencia emocional de las enfermeras, más armoniosa es su relación. El objetivo es determinar la relación entre la violencia laboral e inteligencia emocional en el profesional de enfermería. Los resultados obtenidos evidencian la existencia de correlación entre ambas variables, obteniéndose un valor de $p=0,000$. Resultados diferentes encontrados en la investigación de Rocha et al., (2021) en donde se demuestra que no se relaciona la inteligencia emocional y la violencia laboral de las enfermeras. Ambos estudios evidencian comportamientos en ambas variables que difieren en distintos entornos, siendo este un punto de diferenciación porque el estudio de Rocha fue realizado en Portugal, el cual es un país de primer mundo con un sistema de salud avanzado, mientras que el sistema de salud de Chiclayo tiene muchos aspectos por mejorar. En cuanto a identificar el nivel de violencia laboral, este fue alto en un 45,3%. Resultados diferentes encontrados por Pina et al., (2022) en donde refiere que las enfermeras que sufren violencia laboral en su mayoría y que, muestran menor satisfacción personal, sintiéndose poco realizados en su trabajo.

El trabajo sanitario es una ocupación especial que requiere altas habilidades emocionales y de comunicación porque la actividad médica en sí misma requiere la atención total del personal. La concentración excesiva también puede conducir al descuido de la producción emocional de las enfermeras, lo que afecta su actitud, la escucha, la paciencia, la conciencia comunicativa y la conciencia emocional. Los estudios han demostrado que el nivel de inteligencia emocional de las enfermeras influye en las características de la relación entre enfermeras y determina la tasa de exposición a la violencia durante el conflicto. Se encontró que el nivel de inteligencia emocional en un

Hospital Nacional de Chiclayo fue bajo en un 61,8%. Resultados similares fueron encontrados por Mazzella et al., (2021) y Papathanasiou et al., (2021) los cuales reportaron bajos niveles de inteligencia emocional en su personal de enfermería. Esto se explica debido a que las enfermeras emocionalmente inteligentes tienen la capacidad de identificar sus propias emociones, sentimientos y de identificar y diferenciar adecuadamente los tipos de emociones para evaluar el potencial de violencia. Percibiendo y comprendiendo las emociones, comprendiendo el sufrimiento y comunicándose bien con la otra parte. Ejemplos de esto incluyen discutir temas delicados y pesados, comprender y controlar las emociones de los demás tanto como sea posible, brindar apoyo psicológico y obtener la cooperación y el reconocimiento de sus compañeras de trabajo.

Con respecto a la relación entre la variable violencia laboral y dimensionalidad, empatía o atención a los sentimientos, reparación emocional y claridad emocional, según el sig. bilateral es ,000 siendo menor a 0.05 ($p \leq 0.05$). Resultados diferentes encontrados en la investigación de Mazzella et al., (2021), Salvador et al., (2021) y Havaei et al., (2020), los cuales indicaron que no encontraron influencia entre las variables antes mencionadas. La inteligencia emocional a nivel individual, familiar, comunitario y social se ha propuesto como una estrategia cognitivo-conductual para la superación de la violencia. Por lo tanto, desarrollar capacidades de inteligencia emocional y comprender cómo manejar conflictos de manera efectiva es necesario para cualquier persona, especialmente para las enfermeras que se enfrentan constantemente a factores estresantes en el lugar de trabajo. Littlejohn (2012) mostró que el uso de la inteligencia emocional para reducir la violencia en el lugar de trabajo se ha convertido en el eslabón perdido en la industria de la enfermería y la atención médica, y enfatizó que todo el liderazgo profesional de la atención médica debe unirse e insertar en todas las prácticas, educación y operaciones de atención médica un solo enfoque.

Para los administradores de instituciones médicas, deben prestar atención a la formación de "inteligencia emocional" del trabajador de la salud. Una serie de herramientas de medición basadas en inteligencia emocional pueden incorporarse al sistema

organizacional y pueden utilizarse como un indicador importante en todo el proceso de planificación, despliegue, capacitación y promoción de los trabajadores de la salud.

Para concluir, es importante señalar que, en definitiva, el cultivo de la inteligencia emocional de las enfermeras es necesario y factible para la mejora de los índices de violencia laboral con la finalidad de que garanticen estándares de eficacia, eficiencia que actualmente las demandan los pacientes.

Conclusiones

Se encontró una relación moderada entre las variables violencia e Inteligencia emocional en un $-0,610^{**}$.

Se encontró que predomina la violencia en un nivel alto de un 45.3% en profesionales de enfermería, así como también en las dimensiones Intimidación, Aislamiento, Desprestigio. Lo que pone en riesgo la salud emocional de los trabajadores en el ámbito sanitario por lo que es necesario prevenir este tipo de violencia.

Se estableció que los profesionales de enfermería presentan nivel bajo 61.8% de inteligencia emocional. En sus dimensiones Claridad emocional y Reparación emocional mantiene un nivel bajo mientras que la atención a los sentimientos en un nivel adecuado por lo que es trascendente entrenar la gestión de emociones.

Se encontró una relación moderada entre las variables violencia y atención a los sentimientos en un $-0,479^{**}$.

Se encontró una relación moderada entre las variables violencia y claridad emocional en un $-0,661^{**}$.

Se encontró una relación moderada entre las variables violencia y reparación emocional en un $-0,554^{**}$.

Agradecimientos

Agradece a todas las enfermeras que participaron del estudio.

Conflictos de intereses

Los autores afirman no tener intereses contrapuestos.

Financiamiento

Este trabajo fue autofinanciado por los autores

Referencias

- Abarca Arias, Yessika., Apaza Pinto, Yosselyn., Carrillo Cusi, Gianella., & Espinoza Moreno, Tula. (2021). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa*. <http://orcid.org/0000-0002-8836-8971>
- Abregú Tueros, L. Fidel., Galván Huaroc, Y. Joel., Gonzáles Dimas, C. K., & Cruz Gonzáles, G. E. (2021a). Validación psicométrica de la versión peruana de la escala breve para evaluar violencia psicológica en profesionales sanitarios: estudio transversal. *Medwave*, 21(7), e8452. <https://doi.org/10.5867/MEDWAVE.2021.07.8452>
- Abregú Tueros, L. Fidel., Galván Huaroc, Y. Joel., Gonzáles Dimas, C. K., & Cruz Gonzáles, G. E. (2021b). Validación psicométrica de la versión peruana de la escala breve para evaluar violencia psicológica en profesionales sanitarios: estudio transversal. *Medwave*, 21(07), e8452. <https://doi.org/10.5867/MEDWAVE.2021.07.8452>
- Al-Qadi, M. M. (2021). Workplace violence in nursing: A concept analysis. *Journal of Occupational Health*, 63(1). <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12226>
- Brüssow, H. (2022). Sobre el papel de las hipótesis en la ciencia. *Microb Biotechnol*. 2022 Nov;15(11):2687-2698. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC9618321/>
- Camarena Chamaya, L. Miguel., Camarena Chamaya, M. M., Fernández Rengifo, W. F., Gonzales Saldaña, S. H., & Cárdenas, M. H. (2022). Tipo de familia e inteligencia emocional en enfermeros de un hospital público de Perú. *Enfermería: Cuidados Humanizados*, 11(1), e2418. <https://doi.org/10.22235/ECH.V1111.2418>
- Castillo Ramírez, L. Erlita., & Carranza Requejo, E. Lili. (2019). *Inteligencia emocional y afrontamiento del estrés en adultos mayores del Centro de Salud Capilla - Cutervo, 2018*. Universidad Privada Telesup.
- Cifuentes Hernández, V. (2018). Mobbing entre personal de Enfermería. *Revista Enfermería Castilla y León*, 10(2), 36–45. <http://www.revistaenfermeriacyl.com/index.php/revistaenfermeriacyl/article/view/215>
- Fernández Berrocal, P., Extremera, N., Ruiz Aranda, D., & Cabello, R. (2006). *Inteligencia emocional, estilos de respuesta y depresión*.

- Fernandez Berrocal, Pablo., Extremera, Natalio., & Ramos, Natalia. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version of the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports, 94*(3 I), 751–755. <https://doi.org/10.2466/pr0.94.3.751-755>
- Goleman, Daniel. (2018). *Inteligencia Emocional* (Daniel. Goleman & Cherniss Cary., Eds.; 2013th ed.). Kairós.
- González de Rivera Revuelta, J. Luis., & Rodriguez Abuin, M. (2006). *Cuestionario de estrategias de acoso en el trabajo. El LIPT - 60*. www.psicoter.es
- González, R., Custodio, J. B., Abal, F. J., González Rocío., & Custodio Jesica B. (2020). Propiedades psicométricas del Trait Meta-Mood Scale-24 en estudiantes universitarios argentinos. *Psicogente, 23*(44), 1–26. <https://doi.org/10.17081/PSICO.23.44.3469>
- González, Rocío., Custodio, J. Brenda., & Abal Facundo, J. Pablo. (2020). Propiedades psicométricas del Trait Meta-Mood Scale-24 en estudiantes universitarios argentinos. *Psicogente, 23*(44), 1–26. <https://doi.org/10.17081/PSICO.23.44.3469>
- Havaei, Farinaz., Astivia, O. L. Olvera., & MacPhee, Maura. (2020). The impact of workplace violence on medical-surgical nurses' health outcome: A moderated mediation model of work environment conditions and burnout using secondary data. *International Journal of Nursing Studies, 109*, 103666. <https://doi.org/10.1016/J.IJNURSTU.2020.103666>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación : las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
- Instituto Europeo de Posgrado. (n.d.). *¿Qué es la inteligencia emocional? Conceptos básicos - Instituto Europeo de Posgrado*. Retrieved August 9, 2022, from <https://www.iep.edu.es/conceptos-inteligencia-emocional/>
- Jiménez Jiménez, Alicia. (2018). *Definiciones de inteligencia emocional*.
- Linch Torres, E. L., & Cabrejo Paredes, J. E. (2021). Level of emotional intelligence and work stress in hospital nurses I - La Libertad Essalud care network. *Revista Ciencia y Tecnología, 17*(4), 243–250. <https://doi.org/10.17268/rev.cyt.2021.04.21>
- María, A., Feldman, S., Ponce, V., Sivack, S., López Gonzalez, J., Linares, C., Crescenzi, R., Tufaro, S., Sago, F., Briones, V., Felix, V., Castillo, A., Casanova, C., Pablo, A., Alonso, S.,

Taich, M., & Ferreira, T. (2019). *Oficina de asesoramiento sobre violencia laboral-OAVL - informe estadístico del primer trimestre 2019 observatorio sobre violencia laboral.*

Mazzella Ebstein, A., Tan, Kay., Panageas, Katherine., Arnetz, Judith., & Barton-Burke, Margaret. (2021). The Emotional Intelligence, Occupational Stress, and Coping Characteristics by Years of Nursing Experiences of Newly Hired Oncology Nurses. *Oncology Nursing*, 8(4), 352–359. <https://doi.org/10.4103/APJON.APJON-2117>

Molero Jurado, M. D. Mar., Pérez Fuentes, M. D. Carmen., Barragán Martín, A. Belén., Gázquez Linares, J. Jesús., Oropesa Ruiz, N. Fátima., & Simón Márquez, M. D. Mar. (2020). Emotional Intelligence Components as Predictors of Engagement in Nursing Professionals by Sex. *Healthcare* 2020, 8(1), 42. <https://doi.org/10.3390/HEALTHCARE8010042>

Morales Castillejos, Lizbeth., Gracia Verónica, Yara., Landeros Olvera, Erick., & Lizbeth Morales Castillejos, Correspondencia. (2020). Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. *Revista Cuidarte*, 11(3), 989. <https://doi.org/10.15649/CUIDARTE.989>

Morales, Juan., & Cordero, José. (2019, January 13). Violencia física y psicológica en trabajadores del primer nivel de atención de Lima y Callao. *Revista de La Asociación Española de Especialistas En Medicina Del Trabajo*. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1132-62552019000300002&lng=es&tlng=es

Ñaupas Paitán, Humberto., Valdivia Dueñas, M. Raúl., Palacios Vilela, J. Josefa., & Romero Delgado, H. Eusebio. (2018). *Metodología de la Investigación cuantitativa cualitativa y redacción de la tesis* (Adriana. Gutiérrez M, Ed.; 5ta edición.). Ediciones de la U. https://books.google.com.pe/books?id=KzSjDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Humberto+%C3%91aupas+Pait%C3%A1n%22&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Oliveros P, V. B. (2018). La inteligencia emocional desde la perspectiva de Rafael Bisquerra. *Revista de Investigación*, 42. <https://www.redalyc.org/journal/3761/376157736006/html/>

Olivia Delgado, Olivia., Antolín Suárez, Lucía., pertegal Vega, MiguelAngel., Rios Bermúdez,

Moises., Parra Jimenez, Águeda., & Hernando Gómez, ángel. (2011). *Instrumentos para la evaluación de la salud Mental y el desarrollo positivo adolescente y los activos que lo promueven.*

Organización Mundial de la Salud., & Organización Internacional del Trabajo. (2022, February 21). *Una nueva guía de la OIT y la OMS insta a reforzar la protección de los trabajadores sanitarios.* <https://www.who.int/es/news/item/21-02-2022-new-who-ilo-guide-urges-greater-safeguards-to-protect-health-workers>

Pando Moreno, Manuel., Aranda Beltrán, Carolina., Preciado Serrano, Loudes., Franco Chávez, Sergio., & Salazar Estrada, José. (2006). Validez y confiabilidad del Inventario de Violencia y acoso psicológico en el trabajo (IVAPT-PANDO). *Enseñanza e Investigación En Psicología*, 11, 319–332. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211208>

Papathanasiou, I. v., Fradelos, E. C., Nikolaou, Eleftheria., Tsaras, Konstantinos., Kontopoulou, Lamprini., & Malli, Foteini. (2021). Emotional Intelligence and Professional Boredom among Nursing Personnel in Greece. *Journal of Personalized Medicine 2021, Vol. 11, Page 750*, 11(8), 750. <https://doi.org/10.3390/JPM11080750>

Pina, David., Vidal Alves, Maria., Puente López, Esteban., Luna Maldonado, Aurelio., Ruiz Cabello, Aurelio., Magalhães, Teresa., Llor Esteban, Bartolomé., Ruiz Hernández, Antonio., & Martínez Jarreta, Begoña. (2022). Profiles of lateral violence in nursing personnel of the Spanish public health system. *PLOS ONE*, 17(5), e0268636. <https://doi.org/10.1371/JOURNAL.PONE.0268636>

Rocha, I., Pinto, C. B., Carvalho, A. L., Alves Da Rocha, I., & Rocha, S. (2021). *Satisfação profissional e competência emocional dos enfermeiros em serviços de internamento Hospitalar.* 2(16), 103–110. <https://doi.org/10.29352/mill0216.24955>

Román Jarrín, J. Gabriela. (2018, January). *Mobbing. Estudio realizado en el personal docente y administrativo de las Facultades 1 y 2 de la Universidad de Cuenca.* Tesis. <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/29720>

Ruiz González, Karla., Ruiz González, K. Judith., Pacheco Pérez, L. Arturo., Guevara Valtier, M. Carlos., & Gutiérrez Valverde, J. Mercedes. (2021). Violencia laboral entre el personal de

- enfermería y su relación con la calidad del cuidado en hospitales públicos. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(4), 1–16. <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/3899>
- Salovey, Peter., Mayer, J. D., Goldman, S. Lee., Turvey, Carolyn., & Palfai, T. P. (2004). Emotional attention, clarity, and repair: Exploring emotional intelligence using the Trait Meta-Mood Scale. *American Psychological Association.*, 125–154. <https://doi.org/10.1037/10182-006>
- Salvador, J. T., Alqahtani, F. M., Al-Madani, M. M., Jarrar, M. K., Dorgham, S. R., Victoria Reyes, L. dela, & Alzaid, M. (2021). Workplace violence among Registered Nurses in Saudi Arabia: A qualitative study. *Nursing Open*, 8(2), 766–775. <https://doi.org/10.1002/NOP2.679>
- Serna, A. (2024). Clima social familiar e inteligencia emocional en usuarios de un centro materno infantil en La Victoria 2023. [Universidad César Vallejo.]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135611/Serna_RAS-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Serrano Espinoza, G. Leonardo. (2021). *La inteligencia emocional del personal de salud como determinante de los comportamientos de cuidado del paciente en los profesionales de enfermería del Hospital Básico Huaquillas*. [Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/16580>
- Urbano Pérez de Ancajima, S. Inés. (2021). *Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el Personal de Salud del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú, 2020*. [Universidad César Vallejo.]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/58203>