

Inteligencia emocional y calidad del servicio de enfermería.

DOI: [10.5281/zenodo.21385833](https://doi.org/10.5281/zenodo.21385833)**González García Francelis Carolina**

Licenciada en enfermería. Egresada del programa de enfermería del Decanato de Ciencias de la salud.

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA) Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0001-7153-5825>Email fegg0209@gmail.com**Hernandez Mendoza, Kairelis Natali**

Licenciado en enfermería. Egresado del programa de enfermería del Decanato de Ciencias de la salud.

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA) Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-0435-2597>Email hermandezkairelis.29@gmail.com**Brizuela Castillo, Betzi Josefina**

Licenciada en enfermería. Doctora en Salud pública. Docente Asociada del programa de enfermería del Decanato de Ciencias de la Salud.

Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA) Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-1924-3282>Email betzi.brizuela@ucla.edu.ve**Torrealba Alvarado, Darmelys Mariana**

Licenciada en enfermería. Licenciada en psicología. Especialista en psicología clínica.

Docente del programa de Enfermería. Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado (UCLA) Barquisimeto, Estado Lara, Venezuela.

ORCID: <https://orcid.org/0009-0006-1924-3282>Email darmelis.87@gmail.com

Recibido: 14 de enero 2026

Aceptado: 15 de mayo 2026

Publicado 5 de julio 2026

ROR: <https://ror.org/03qgg3111>

RESUMEN

Este proyecto factible tuvo como propósito diseñar un programa de formación en inteligencia emocional (IE) para el personal de enfermería del Centro Clínico Valentina Canabal (Barquisimeto, Venezuela), con el fin de fortalecer la calidad del servicio. La investigación se sustentó en un paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño de campo. La metodología empleó un muestreo mixto para una población de 96 profesionales de enfermería y 100 pacientes, obteniendo una muestra de 30 sujetos por grupo. Se aplicó un muestreo probabilístico sistemático para el personal de enfermería y uno no probabilístico por conveniencia para los pacientes. La recolección de datos se realizó mediante dos cuestionarios tipo Likert. Los resultados evidenciaron niveles favorables de IE en el personal: más del 75% reconoce sus emociones, entre el 80% y el 83,3% posee una adecuada autorregulación, el 83,3% muestra capacidad empática y más del 80% evidencia habilidades sociales eficaces. Paralelamente, el 93,3% de los pacientes calificó como adecuada la atención emocional recibida, destacando la calidad del trato humano. Pese a estas fortalezas, se detectaron áreas de oportunidad: 26,7% en autorregulación emocional, 16,7% en empatía y 20% en habilidades sociales. Como respuesta técnica a estos hallazgos, se diseñó un programa de formación orientado al desarrollo de dichas competencias. La implementación de esta propuesta constituye una herramienta estratégica para el mejoramiento continuo de la calidad del cuidado y el bienestar del personal de enfermería, impactando positivamente en la experiencia del paciente hospitalizado.

Palabras clave: inteligencia emocional, personal de enfermería y calidad del servicio.

Emotional intelligence and quality of nursing service.

ABSTRACT

This feasibility study aimed to design an emotional intelligence (EI) training program for the nursing staff of the Valentina Canabal Clinical Center (Barquisimeto, Venezuela) to strengthen the quality of service. The research was based on a positivist paradigm, with a quantitative approach, a descriptive level, and a field design. The methodology employed a mixed sampling method for a population of 96 nursing professionals and 100 patients, resulting in a sample of 30 subjects per group. Systematic probability sampling was used for the nursing staff, and non-probability convenience sampling for the patients. Data collection was carried out using two Likert-type questionnaires. The results showed favorable levels of EI among the staff: more than 75% recognized their emotions, between 80% and 83.3% demonstrated adequate self-regulation, 83.3% showed empathy, and more than 80% demonstrated effective social skills. In parallel, 93.3% of patients rated the emotional support they received as adequate, highlighting the quality of the human touch. Despite these strengths, areas for improvement were identified: 26.7% in emotional self-regulation, 16.7% in empathy, and 20% in social skills. As a technical response to these findings, a training program focused on developing these competencies was designed. The implementation of this program constitutes a strategic tool for the continuous improvement of the quality of care and the well-being of nursing staff, positively impacting the experience of hospitalized patients.

Keywords: emotional intelligence, nursing staff, and quality of service.

Inteligência emocional e qualidade do serviço de enfermagem.

RESUMO

Este estudo de viabilidade teve como objetivo desenvolver um programa de formação em inteligência emocional (IE) para a equipe de enfermagem do Centro Clínico Valentina Canabal (Barquisimeto, Venezuela) visando o fortalecimento da qualidade do serviço. A investigação baseou-se num paradigma positivista, com uma abordagem quantitativa, nível descriptivo e desenho de campo. A metodologia empregou uma amostragem mista para uma população de 96 profissionais de enfermagem e 100 doentes, resultando numa amostra de 30 sujeitos por grupo. A amostragem probabilística sistemática foi utilizada para a equipa de enfermagem e a amostragem por conveniência não probabilística para os doentes. A recolha de dados foi realizada através de dois questionários do tipo Likert. Os resultados mostraram níveis favoráveis de IE entre os profissionais: mais de 75% reconheceram as suas emoções, entre 80% e 83,3% demonstraram uma autorregulação adequada, 83,3% demonstraram empatia e mais de 80% demonstraram competências sociais eficazes. Paralelamente, 93,3% dos doentes avaliaram o apoio emocional recebido como adequado, destacando a qualidade do toque humano. Apesar destes pontos fortes, foram identificadas áreas de melhoria: 26,7% na autorregulação emocional, 16,7% na empatia e 20% nas competências sociais. Como resposta técnica a estes achados, foi elaborado um programa de treino focado no desenvolvimento destas competências. A implementação deste programa constitui uma ferramenta estratégica para a melhoria contínua da qualidade dos cuidados e do bem-estar da equipa de enfermagem, impactando positivamente a experiência dos doentes internados.

Palavras-chave: inteligência emocional, equipa de enfermagem e qualidade dos cuidados.

Revista editada en el Decanato de Ciencia de la Salud de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado. Barquisimeto, Venezuela

ISSN N°: 1856-9528 / [ISSN: 2957-4463\(online\)](https://doi.org/10.5281/zenodo.21385833)

SAC 273



Esta obra está bajo una licencia de creative commons reconocimiento-No comercial 4.0 internacional. Permite copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra con fines no comerciales. A cambio, se debe reconocer y citar al autor original.

INTRODUCCIÓN

La inteligencia emocional (IE) ha cobrado una creciente relevancia en el ámbito de la salud por su influencia en el desempeño profesional, la calidad de las relaciones interpersonales y el bienestar de los pacientes. En el campo de la enfermería, donde el cuidado implica una interacción constante con personas que atraviesan situaciones de vulnerabilidad física y emocional, las competencias relacionadas con el reconocimiento, comprensión y regulación de las emociones constituyen elementos fundamentales para brindar una atención integral y humanizada. Diversas investigaciones han señalado que niveles adecuados de inteligencia emocional se asocian con una mejor comunicación terapéutica, mayor satisfacción de los usuarios, reducción del estrés laboral y fortalecimiento del trabajo en equipo.

Desde los planteamientos de Salovey y Mayer¹ y posteriormente de Goleman², la inteligencia emocional ha sido considerada una competencia clave para el ejercicio profesional efectivo. En el ámbito de la enfermería, su desarrollo favorece la empatía, la toma de decisiones en situaciones complejas y la capacidad para responder adecuadamente a las necesidades emocionales de los pacientes y sus familias. Asimismo, organismos internacionales relacionados con la salud han destacado la importancia de promover una atención centrada en la persona³, donde las habilidades emocionales del personal sanitario desempeñan un papel determinante en la calidad del cuidado.

La inteligencia emocional ha sido ampliamente estudiada como un factor determinante en el desempeño profesional dentro de los servicios de salud. Diversas investigaciones han demostrado que niveles adecuados de inteligencia emocional favorecen la comunicación efectiva, el manejo del estrés, la empatía y la calidad del cuidado brindado por el personal de enfermería^{1, 2, 5}. Asimismo, estudios desarrollados en contextos venezolanos han evidenciado que el fortalecimiento de las competencias emocionales contribuye positivamente al desempeño laboral y a la atención centrada en el paciente^{6, 7, 8}.

Sin embargo, a pesar de la evidencia existente sobre los beneficios de la inteligencia emocional en

los profesionales de la salud, aún se observa una limitada incorporación de programas sistemáticos de formación emocional en instituciones hospitalarias, particularmente en contextos latinoamericanos y venezolanos. Esta situación dificulta el fortalecimiento de competencias necesarias para afrontar las demandas emocionales propias del ejercicio profesional y garantizar una atención de calidad sostenida en el tiempo. Investigaciones realizadas en instituciones de salud venezolanas han reportado que factores como el tiempo de atención, la comunicación y el trato recibido influyen significativamente en la satisfacción de los usuarios y en la percepción de calidad del servicio¹¹.

En el Centro Clínico Valentina Canabal, ubicado en Barquisimeto, estado Lara, surgió la necesidad de analizar la relación entre las competencias emocionales del personal de enfermería y la calidad del servicio percibida por los pacientes, con el propósito de identificar oportunidades de mejora y generar estrategias orientadas al fortalecimiento del cuidado humanizado.

En este contexto, el presente estudio tuvo como objetivo diseñar un programa de formación en inteligencia emocional para el personal de enfermería del Centro Clínico Valentina Canabal. Para ello, se evaluaron las competencias emocionales del personal y la percepción de la calidad del cuidado por parte de los pacientes mediante cuestionarios estructurados. Los resultados permitieron identificar fortalezas y áreas de mejora, sirviendo de base para una propuesta formativa orientada al fortalecimiento de las competencias emocionales. Se espera que esta iniciativa contribuya a mejorar la calidad de la atención, impulsar el desarrollo profesional de enfermería y promover un cuidado más humano, empático y centrado en las necesidades de los pacientes.

METODOLOGÍA

La investigación se desarrolló bajo el paradigma positivista, con enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y modalidad de proyecto factible. El estudio se realizó en el Centro Clínico Valentina Canabal, ubicado en Barquisimeto, estado Lara,

Venezuela, con el propósito de diagnosticar las competencias de inteligencia emocional del personal de enfermería y la percepción de la calidad del cuidado por parte de los pacientes, como base para el diseño de un programa de formación. La población estuvo conformada por 96 profesionales de enfermería y 100 pacientes hospitalizados en la institución. La muestra estuvo integrada por 30 profesionales de enfermería seleccionados mediante muestreo sistemático y 30 pacientes seleccionados a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta. Para evaluar la inteligencia emocional del personal de enfermería se diseñó un cuestionario de elaboración propia, fundamentado en los planteamientos teóricos de Goleman² y en los aportes conceptuales de Bar-On⁴ sobre inteligencia emocional. El instrumento estuvo conformado por diez ítems distribuidos en cinco dimensiones: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, utilizando una escala tipo Likert de cinco alternativas de respuesta.

Para evaluar la calidad del cuidado de enfermería se aplicó un segundo cuestionario dirigido a los pacientes, integrado por diez ítems relacionados con la percepción de la atención recibida, la comunicación, el trato humanizado y la satisfacción con el servicio de enfermería. La validez de contenido de ambos instrumentos fue determinada mediante juicio de tres expertos, quienes evaluaron la pertinencia, claridad y coherencia de los ítems en relación con los objetivos de la investigación.

Las observaciones realizadas permitieron efectuar ajustes en la redacción y organización de algunos reactivos antes de su aplicación definitiva. La confiabilidad de los instrumentos se estimó mediante una prueba piloto aplicada a participantes con características similares a la población objeto de estudio. Posteriormente se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose un valor de 0,57 para el cuestionario de inteligencia emocional dirigido al personal de enfermería y de 0,93 para el cuestionario aplicado a los pacientes. El primer

valor fue considerado aceptable para fines exploratorios y diagnósticos propios del estudio, mientras que el segundo evidenció una alta consistencia interna. Los datos obtenidos fueron organizados, tabulados y analizados mediante estadística descriptiva, empleando frecuencias absolutas y porcentajes para la interpretación de los resultados.

RESULTADOS

El presente estudio está enmarcado en el enfoque cuantitativo, para asegurar la objetividad de los resultados de la evaluación de las muestras. Este enfoque es pertinente dado que se busca medir variables como el nivel de conocimiento, la percepción de calidad y las dimensiones de la inteligencia emocional, lo que requiere la recolección y análisis de datos numéricos para establecer relaciones y diagnosticar la situación.

Los resultados del Cuestionario Adaptado de Inteligencia Emocional (EQ-i) para Personal de Enfermería evidenciaron una percepción positiva de la inteligencia emocional por parte del personal de enfermería. Las mayores fortalezas se identificaron en las dimensiones de autoconciencia y motivación, reflejando capacidad para reconocer las propias emociones y mantener una actitud positiva orientada a la calidad del cuidado. Pese a estas fortalezas, se detectaron áreas de oportunidad: 26,7% en autorregulación emocional, 16,7% en empatía y 26,6% en habilidades sociales. Como respuesta técnica a estos hallazgos, se diseñó un programa de formación orientado al desarrollo de dichas competencias.

Cuadro 1. Resumen de los resultados obtenidos por ítem según las dimensiones de Inteligencia Emocional en los Profesionales de Enfermería del Centro Clínico Valentina Canabal. Año 2025.

Dimensión	Ítem	Indicador evaluado	Desfavorable (%)	Neutral (%)	Favorable (%)
Autoconciencia	1	Reconoce cuándo sus emociones afectan su comportamiento laboral	13,3	10,0	76,7
	2	Conocimiento de fortalezas y debilidades emocionales	6,7	0,0	93,3
Autorregulación	3	Control emocional ante situaciones difíciles con pacientes y familiares	16,7	3,3	80,0
	4	Mantiene la calma en situaciones conflictivas	10,0	10,0	80,0
	5	Mantiene actitud positiva para brindar atención de calidad	6,7	0,0	93,3
Motivación	6	Interés por mejorar habilidades emocionales	13,4	0,0	86,6
	7	Comprende las emociones de los pacientes	16,7	0,0	83,3
Empatía	8	Responde de forma comprensiva a las emociones del paciente	6,6	3,3	90,0
	9	Comunicación efectiva para resolver problemas	6,6	6,7	86,7
Habilidades Sociales	10	Mantiene relaciones laborales armoniosas	20,0	0,0	80,0

De manera global, los resultados del Cuestionario Adaptado de O'Brien: Calidad del Cuidado Percibido por los Pacientes evidenciaron una percepción altamente favorable de la calidad del cuidado de enfermería por parte de los pacientes hospitalizados. Las dimensiones mejor valoradas

fueron atención al paciente y satisfacción, ambas con una valoración positiva del 100%. Asimismo, las dimensiones comunicación, atención humanizada y tiempo de atención alcanzaron porcentajes superiores al 93%, reflejando altos niveles de aceptación respecto al servicio recibido.

Cuadro 2. Resultados sobre la percepción de la calidad del cuidado de enfermería en pacientes hospitalizados del Centro Clínico Valentina Canabal, Barquisimeto, estado Lara, 2025

Dimensión	Ítem	De acuerdo (%)	Totalmente de acuerdo (%)	Valoración positiva total (%)
Atención al paciente	1. Cortesía y amabilidad	10,0	90,0	100,0
Atención al paciente	2. Respeto durante la atención	6,7	93,3	100,0
Comunicación	3. Información clara y sencilla	23,3	70,0	93,3
Comunicación	4. Escucha activa	30,0	66,7	96,7
Atención humanizada	5. Interés por las emociones del paciente	16,7	83,3	100,0
Atención humanizada	6. Consideración de necesidades emocionales	26,6	66,7	93,3
Satisfacción	7. Satisfacción con la atención recibida	6,7	93,3	100,0
Satisfacción	8. Recomendación del servicio	6,7	93,3	100,0
Tiempo de atención	9. Atención en tiempo razonable	16,7	80,0	96,7
Tiempo de atención	10. Respuesta oportuna a necesidades	20,0	76,7	96,7

No obstante, la presencia de respuestas neutrales en algunos ítems relacionados con la comunicación, la consideración de las necesidades emocionales y la oportunidad de respuesta sugiere la existencia de áreas susceptibles de fortalecimiento. Estos hallazgos coinciden con los resultados obtenidos en el diagnóstico de inteligencia emocional del personal de enfermería,

particularmente en las dimensiones de empatía, autorregulación y habilidades sociales, lo que justifica la implementación de un programa de formación en inteligencia emocional orientado a optimizar la calidad del cuidado y consolidar una atención cada vez más humanizada.

Factibilidad del Proyecto

La presente propuesta fue sometida a un análisis de factibilidad y viabilidad con el propósito de determinar las condiciones necesarias para su diseño e implementación en el Centro Clínico Valentina Canabal. La institución dispone de los recursos técnicos básicos requeridos para la ejecución del programa de formación, tales como espacios adecuados para actividades educativas, equipos audiovisuales, material didáctico y acceso al personal de enfermería participante. Asimismo, el contenido del programa se fundamenta en modelos teóricos ampliamente reconocidos sobre inteligencia emocional, especialmente los aportes de Goleman² y Bar-On⁴, garantizando el sustento conceptual de la propuesta.

Desde el punto de vista operativo, la propuesta es viable debido a la disposición del personal de enfermería para participar en actividades de actualización profesional. El programa fue estructurado en sesiones de corta duración y con metodología participativa, permitiendo su ejecución sin interferir significativamente con las actividades asistenciales propias de la institución.

La propuesta presenta viabilidad temporal, ya que fue diseñada para desarrollarse en un período de tres semanas, distribuidas en tres sesiones formativas de una hora de duración cada una. Esta planificación facilita su incorporación dentro de la dinámica laboral del personal de enfermería, favoreciendo la asistencia y participación de los involucrados.

La ejecución del programa requiere recursos financieros mínimos, debido a que utiliza infraestructura institucional existente y materiales de bajo costo, tales como guías impresas, presentaciones digitales y recursos audiovisuales disponibles en la institución. Por consiguiente, no representa una carga económica significativa para el Centro Clínico Valentina Canabal.

La propuesta se encuentra respaldada por fundamentos científicos provenientes de investigaciones nacionales e internacionales que evidencian la relación entre la inteligencia emocional, el desempeño profesional y la calidad de la atención en salud. Los resultados obtenidos en el diagnóstico realizado en esta investigación también sustentan la necesidad de fortalecer

competencias relacionadas con la autorregulación emocional, la empatía y las habilidades sociales del personal de enfermería.

La viabilidad de la propuesta se sustenta en los resultados obtenidos durante el diagnóstico, los cuales evidenciaron fortalezas generales en inteligencia emocional y calidad del cuidado, así como áreas específicas susceptibles de fortalecimiento. La disponibilidad de recursos, el respaldo teórico, la pertinencia institucional y la aceptación potencial por parte del personal permiten concluir que existen condiciones favorables para la implementación del programa de formación en inteligencia emocional en el Centro Clínico Valentina Canabal. En consecuencia, se determina que la propuesta es técnica, operativa, temporal, económica y científicamente factible, además de viable para contribuir al fortalecimiento de las competencias emocionales del personal de enfermería y al mejoramiento continuo de la calidad del servicio prestado.

Diseño de la Propuesta y Ejecución

Contempla el diseño de un programa de formación en inteligencia emocional dirigido al personal de enfermería del Centro Clínico Valentina Canabal. Esta iniciativa surge para optimizar el talento humano, reconociendo el potencial del personal para alcanzar la excelencia en su desempeño. En lugar de enfocarnos en las dificultades, este programa busca potenciar las habilidades existentes y desarrollar nuevas competencias emocionales.

En primer lugar, se realizó un pre-test, para establecer el punto de partida de cada participante con respecto a sus conocimientos sobre la inteligencia emocional, la forma de abordar sus propias emociones y las de los demás, así como su capacidad de regulación emocional. Una vez culminado el programa, cada integrante del grupo realizó un pos-test para conocer el grado de mejora adquirido. Además, se entregó una encuesta de satisfacción con el objetivo de mejorar diferentes aspectos, tanto en el contenido como en la forma de impartir el programa.

La cronología establecida para el desarrollo del programa fue de 3 semanas, dependiendo del número de personal de enfermería

del Centro Clínico Valentina Canabal que se encontró de guardia.

El programa estuvo compuesto por un total de 3 sesiones, con una duración de 1 hora cada una, con el fin de que los participantes pudieran asimilar mejor los conceptos teóricos y aplicarlos en los diferentes ejercicios. Las sesiones se desarrollaron de la siguiente manera:

Sesión 1: Presentación y valoración de conocimientos previos sobre inteligencia emocional. Introducción al marco teórico: concepto de IE y modelo de Goleman.

Sesión 2: Aplicación de conceptos mediante casos prácticos: identificación y control de emociones propias, manejo de la automotivación.

Sesión 3: Profundización práctica: reconocimiento de emociones ajenas, control de relaciones sociales. Evaluación y valoración final.

Evaluación

Tendencia General Favorable

Inteligencia Emocional: El personal de enfermería mostró un dominio general positivo de sus competencias emocionales.

Calidad del Cuidado: Los pacientes manifestaron una alta satisfacción con la atención recibida.

Áreas Específicas de Oportunidad

A pesar del buen nivel general, se identificaron debilidades puntuales en dimensiones específicas de la inteligencia emocional:

Autorregulación Emocional

Empatía

Habilidades Sociales

Estas áreas son críticas y representan oportunidades para fortalecer la calidad del servicio, lo cual es respaldado por autores clave como Goleman y Bar-On.

Relación IE y Satisfacción del Paciente

La percepción positiva de los pacientes sobre el cuidado (alta satisfacción) se relaciona directamente con las habilidades emocionales del personal de enfermería, lo que concuerda con estudios previos. La inteligencia emocional en este contexto contribuye a disminuir conflictos,

fortalecer la relación enfermero–paciente y elevar los indicadores de calidad.

DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Los resultados obtenidos evidenciaron que el personal de enfermería del Centro Clínico Valentina Canabal presenta un nivel favorable de inteligencia emocional, especialmente en las dimensiones de autoconciencia y motivación. Estos hallazgos sugieren que los profesionales poseen capacidad para reconocer sus emociones, mantener una actitud positiva ante las demandas laborales y orientar su desempeño hacia el cumplimiento de los objetivos asistenciales. Tales resultados coinciden con los planteamientos de Goleman², quien sostiene que la autoconciencia y la motivación constituyen competencias esenciales para el desempeño efectivo en profesiones que requieren interacción permanente con otras personas.

No obstante, el diagnóstico también permitió identificar oportunidades de mejora en las dimensiones de autorregulación, empatía y habilidades sociales. Aunque estas competencias obtuvieron valoraciones favorables, presentaron resultados relativamente inferiores en comparación con las demás dimensiones evaluadas. Este hallazgo resulta relevante debido a que dichas competencias son fundamentales para afrontar situaciones de estrés, establecer relaciones terapéuticas efectivas y responder adecuadamente a las necesidades emocionales de los pacientes. En este sentido, los resultados respaldan la necesidad de implementar estrategias formativas orientadas al fortalecimiento de estas capacidades dentro del personal de enfermería.

En relación con la percepción de los pacientes, los resultados mostraron altos niveles de satisfacción respecto a la calidad del cuidado recibido. Las dimensiones atención al paciente y satisfacción alcanzaron valoraciones positivas del 100%, mientras que comunicación, atención humanizada y tiempo de atención obtuvieron porcentajes superiores al 93%. Estos hallazgos evidencian que los pacientes perciben un cuidado caracterizado por el respeto, la amabilidad, la

atención personalizada y la disposición del personal para responder a sus necesidades.

Sin embargo, la presencia de respuestas neutrales en algunos ítems relacionados con la comunicación, la consideración de las necesidades emocionales y la oportunidad de respuesta indica que aún existen aspectos susceptibles de fortalecimiento. Aunque estos porcentajes fueron bajos, sugieren la necesidad de continuar desarrollando competencias emocionales que permitan ofrecer una atención más consistente y centrada en la persona.

Finalmente, Los resultados obtenidos guardan relación con investigaciones previas que destacan la importancia de la inteligencia emocional en el ejercicio profesional de enfermería. Estudios realizados en diferentes contextos han señalado que competencias como la empatía, la autorregulación emocional y las habilidades sociales favorecen la calidad del cuidado, la satisfacción de los usuarios y el bienestar psicológico del personal de salud^{1, 5, 9, 10}. De igual manera, los hallazgos coinciden con investigaciones nacionales que resaltan la necesidad de fortalecer estas competencias mediante programas de formación orientados al desarrollo profesional continuo^{7, 8}.

CONCLUSIÓN

Los resultados de la investigación permitieron evidenciar que el personal de enfermería del Centro Clínico Valentina Canabal posee, en términos generales, niveles favorables de inteligencia emocional, destacándose las dimensiones de autoconciencia y motivación como fortalezas significativas para el desempeño profesional. Asimismo, los pacientes manifestaron una percepción altamente positiva de la calidad del cuidado recibido, especialmente en aspectos relacionados con el trato respetuoso, la atención humanizada y la satisfacción con el servicio de enfermería.

No obstante, el estudio identificó oportunidades de mejora en las dimensiones de autorregulación emocional, empatía y habilidades sociales, competencias que resultan fundamentales para fortalecer las relaciones terapéuticas, optimizar la comunicación y responder de manera más efectiva

a las necesidades emocionales de los pacientes. Estos hallazgos confirman la importancia de la inteligencia emocional como un factor determinante en la calidad del cuidado de enfermería y en la construcción de experiencias positivas durante la hospitalización.

En función del diagnóstico realizado, se diseñó un programa de formación en inteligencia emocional orientado al fortalecimiento de dichas competencias, constituyendo una propuesta viable y pertinente para el contexto institucional. Su implementación permitirá favorecer el desarrollo profesional del personal de enfermería, promover ambientes laborales más saludables y contribuir al mejoramiento continuo de la calidad de la atención.

Finalmente, se concluye que la integración de la inteligencia emocional en los procesos de formación y actualización del personal de enfermería representa una estrategia fundamental para consolidar un modelo de atención más humano, empático y centrado en la persona, capaz de responder integralmente a las necesidades físicas y emocionales de los pacientes y sus familias.

REFERENCIAS

1. Salovey P, Mayer JD. Emotional intelligence. *Imagin Cogn Pers.* 1990;9(3):185-211. doi:10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG.
2. Goleman D. Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ. New York: Bantam Books; 1995.
3. World Health Organization. Global report on people-centred health services [Internet]. Geneva: WHO; 2023 [citado 4 jun 2026]. Disponible en: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240064826>
4. Bar-On R. Bar-On Emotional Quotient Inventory (EQ-i): Technical manual. Toronto: Multi Health Systems; 1997.
5. Cherniss C. Emotional intelligence: Toward clarification of a concept. *Ind Organ Psychol.* 2010;3(2):110-126. doi:10.1111/j.1754-9434.2010.01231.x.
6. Bisquerra R. Inteligencia emocional en la educación. Madrid: Editorial Síntesis; 2017.
7. Suárez Montoya B. Inteligencia emocional: Influencia en el desempeño laboral del talento humano, una experiencia en Venezuela. *Rev Digit La Pasión del Saber.* 2023;13(24):15-27.

8. Castellanos E. Inteligencia emocional como herramienta de innovación educativa en el apoyo de los estudiantes del 6to semestre de la carrera de Enfermería del Convenio Colegio Universitario Jean Piaget–Centro Médico Docente La Trinidad [trabajo de grado de maestría]. Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador; 2024.
9. Rodríguez L, Rondón R, Varón M, Guerra A, Fernández V, Erdmann AL. Enfoque fenomenológico del cuidado humano en estudiantes de enfermería. *Salus*. 2015;19(1):25-32.
10. Pulido M, Augusto JM, López E. Estudiantes de enfermería en prácticas clínicas: el rol de la inteligencia emocional en los estresores ocupacionales y bienestar psicológico. *Index Enferm*. 2016;25(3):215-219.
11. Gómez GW, Dávila LF, Campins RA, Colmenarez DS. Satisfacción del usuario en la emergencia del Hospital Central de Maracay. *Rev Salud Pública*. 2017;21(2):86-96.