

ARTÍCULO ORIGINAL

**INTELIGENCIA EMOCIONAL DEL ENFERMERO Y CUIDADO HUMANO
EN NIÑOS**
EMOTIONAL INTELLIGENCE OF THE NURSE AND HUMAN CARE OF
CHILDREN

Melissa Elizabeth Cielo Diaz¹, Luz Carmen Serrano Valderrama²

Citar como:

Cielo M, Serrano L.
Inteligencia emocional
del enfermero y cuidado
humano en niños. Rev.
Recien. 2023; 12(3)

Correspondencia:
Melissa Elizabeth Cielo
Diaz
mcielo@uns.edu.pe

Recibido: 28 / 04 / 2023
Aprobado: 09 / 05 / 2023
En línea:

Resumen

Las habilidades emocionales son esenciales para el cuidado humano; el objetivo de la investigación es conocer la relación de la inteligencia emocional del enfermero y la calidad del cuidado humano en niños, fue descriptivo, correlacional, transversal, participaron 60 enfermeras y 60 madres, se aplicaron los instrumentos Inventario Bar-On y el cuestionario de Calidad de Cuidado Humano, donde el 55.0% de las enfermeras tiene inteligencia emocional desarrollada, 36.7% muy desarrollada, 5.0% adecuada, el 1.7% baja y el 1.7% muy baja. La calidad del cuidado humano percibido por los padres fue alta (70.0%), media (21.7%) y baja (8.3%). Se correlacionaron ambas variables, Rho Spearman es $R = 0.797$ (existiendo una relación positiva alta) con nivel de significancia $p = 0.001$.

Palabras clave: cuidado humano, inteligencia emocional, enfermera, niño.

¹Licenciada en enfermería. Docente universitaria. Universidad Nacional del Santa. mcielo@uns.edu.pe. Orcid: 0000-0001-7387-8824

²Licenciada en enfermería. Docente universitaria. Universidad Nacional del Santa. lserrano@uns.edu.pe. Orcid: 0000-0002-9422-3365

Abstract

Emotional skills are essential for human care; the objective of the research is to know the relationship between emotional intelligence of the nurse and the quality of human care in children, it was descriptive, correlational, cross-sectional, 60 nurses and 60 mothers participated, the Bar-On Inventory instruments and the Human Care Quality questionnaire are applied, where 55.0% of the nurses have developed emotional intelligence, 36.7% highly developed, 5.0% adequate, 1.7% low and 1.7% very low. The quality of human care perceived by parents was high (70.0%), medium (21.7%) and low (8.3%). Both variables were correlated, Rho Spearman is $R = 0.797$ (existing a high positive relationship) with a significance level of $p = 0.001$.

Key words: Human care, emotional intelligence, nurse, child.

1. Introducción

Es importante que el profesional de enfermería comprenda y maneje sus propias emociones, que le permita interpretar y comprender a las personas, para brindar un cuidado de calidad y a su vez para su propia salud y protección. Las evidencias sugieren que las enfermeras con mayor inteligencia emocional (IE), son más conscientes de sí mismas, poseen habilidades interpersonales, son empáticas y adaptables (1).

La práctica del cuidado de enfermería es un aspecto central de la calidad de los servicios, se debe fortalecer la capacidad de manejo de las emociones (2), la enfermera que trabaja con niños necesita de una especial forma de comunicación, y manejo de sus emociones para lograr relacionarse con ellos y también con sus padres y/o apoderados, en esta interacción se les reconoce como un complemento para su cuidado, siendo los padres importantes para la recuperación del niño, siendo un indicador de calidad constante (3,4).

Las salas de hospitalización de niños son entornos con un alto nivel de estrés para la mayoría de los padres, fuente de ansiedad para un niño (5). Las enfermeras al promover una comunicación empática ayudan a reducir el estrés de los padres, reducen la ansiedad, aumentan la compatibilidad emocional y la esperanza, y también aumentan la satisfacción del niño y sus padres (6-9), la filosofía de enfermería actual acepta que la comunicación empática es de vital importancia para la prestación de una atención de alta seguridad y calidad de cuidado en las salas de pediatría (10).

Las emociones cumplen un rol relevante en la relación y comunicación entre las enfermeras, los niños y los padres, y existe una creciente evidencia de que la inteligencia emocional y la compasión son habilidades interpersonales esenciales para establecer una comunicación empática segura (6,10). A través de la IE, las enfermeras aprenden a lidiar con sus sentimientos, así como a brindar apoyo emocional a las personas y sus padres en entornos clínicos (6,11,12).

La IE es igualmente importante en el desarrollo de las habilidades de toma de decisiones y de resolución de problemas de una persona, lo que mejora el desempeño de las enfermeras (11,13). Las enfermeras que poseen un nivel suficiente de IE están bien posicionadas para brindar cuidados de una manera que mejore la satisfacción de las personas, poseen habilidades que incrementan la conciencia de los sentimientos de sí mismos y de los demás; tienen una gama flexible de respuestas emocionales que satisfacen las demandas de un entorno estresante. Todas estas habilidades que desarrollan las enfermeras les permite brindar un cuidado humano (14-19).

Enfermería es una de las profesiones humanistas, que fundamenta su práctica al brindar un cuidado humano, que busca no solo entender la relación entre las personas, sino comprender el mundo del otro, para que exista esta relación, se requiere de la persona que cuida y la persona receptora del cuidado, la enfermera vive la experiencia de usar los sentidos para percibir el entorno, considerando una relación empática, que permita fortalecer su propia capacidad de cuidado (19,20).

Jane Watson sostiene que el cuidado humano

comprende un compromiso moral, la experiencia, la percepción y la conexión, el objetivo es “movilizar a la persona hacia la armonía de cuerpo, mente y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador, generando conocimiento, respeto y ayuda mutua, rescatando siempre la dignidad humana en la asistencia de enfermería, dentro de un marco de amor” (21,22).

El cuidado humano es buscar la sanación de la persona cuidada, cultivando el Caring “cuidar sanando”, generando bienestar a través de actos de amor, donde este presente la armonía entre cuerpo, mente y espíritu, que promueva su crecimiento y favorezca sus potencialidades (21). La característica fundamental del cuidado es el origen de la vida, la dignidad de la misma que conlleva al respeto y a la búsqueda del bienestar. El cuidado enfermero implica brindar un cuidado amoroso, ayudar a autor realizarse a las personas, respetando su individualidad. Por ende, el cuidado enfermero ocupa un lugar central y fundamental en el discurso de nuestra profesión y constituye un modo de sentir y hacer (23).

Es especialmente en los servicios de hospitalización de Pediatría y Neonatología, donde el enfermero requiere de la capacidad para enfrentar diversas situaciones que forman parte de la interacción madre e hijo, y donde es necesario que tenga un equilibrio emocional, que le permita sobrellevar la labor de enfermería y las emociones, sin generar una repercusión en su salud. Hablar de inteligencia emocional se hace cada vez más necesario para brindar cuidado humano y fortalecer el control emocional del personal de salud.

La investigación se llevó a cabo en dos Hospitales,

el Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón, en el servicio de Pediatría del que presta atención a niños desde los 29 días de vida hasta los 14 años, 11 meses, 29 días, cuenta con 20 camas operativas, actualmente laboran 13 enfermeras y el servicio de Neonatología del Hospital Eleazar Guzmán Barrón presta atención al neonato desde su nacimiento hasta los 28 días de vida, cuenta con 4 áreas que son Unidad de cuidados intensivos neonatales, Unidad de cuidados intermedios, Atención Inmediata y Alojamiento conjunto. En cada unidad se brinda una atención especializada, contando con un total de 36 enfermeras. También el Hospital La Caleta en el Servicio de Pediatría tiene una capacidad para 14 camas y laboran 6 enfermeras y el Servicio de Neonatología esta subdividida en 4 áreas que son Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales, Unidad de cuidados intermedios, Atención inmediata y Alojamiento Conjunto. Específicamente, se consideraron a las enfermeras del servicio de Pediatría, Atención inmediata y Alojamiento conjunto.

Es por ello que se consideró importante y de relevancia realizar la investigación sobre la inteligencia emocional del enfermero y el cuidado humano en niños, cuyo objetivo es reconocer la relación entre la IE del enfermero y la calidad del cuidado humano en niños, según las dimensiones de apoyo físico, emocional, empatía, priorización al ser cuidado y disponibilidad para la atención, de los hospitales del Ministerio de Salud de la provincia del Santa, 2021.

2. Método

La presente investigación es descriptiva, correlacional de corte transversal, la población estuvo conformada por 60 enfermeras de los servicios de Pediatría y Neonatología, que reunieron los criterios de inclusión y además, de 60 madres de familia de los niños hospitalizados de los servicios de Pediatría y Neonatología, que reunieron los criterios de inclusión, a quienes se les aplicó el Inventario Bar-On, que consta de 133 ítems con respuestas de elección múltiple con 5 alternativas de escala nominal dirigido a las enfermeras y un cuestionario de Calidad del cuidado humano, fundamentada en la Teoría del Cuidado Humano de Jean Watson, conformada de 20 ítems, con preguntas cerradas; empleándose la escala tipo Likert con calificaciones de 0 a 3 puntos, dirigido a las madres.

La presente investigación utilizó la técnica de encuesta, se aplicaron los instrumentos a las enfermeras y madres de los niños hospitalizados, para el Inventario Bar-On, el tiempo promedio fue de 40 minutos y el Cuestionario de calidad de cuidado humano de 15 minutos, teniendo en cuenta los principios de anonimato y confidencialidad.

Luego de la recolección de datos estos fueron procesados mediante el software SSPSS versión 25. Se realizó el ingreso de datos, codificación y limpieza de los mismos. Para identificar la inteligencia emocional y la calidad del cuidado se utilizó la estadística descriptiva. Los resultados están presentados en frecuencias y tablas de doble entrada. Para evaluar la correlación de las variables se empleó la prueba de normalidad, la prueba de kolmogorov-Smirnov y la prueba no paramétrica para las contrastaciones Rho de Spearman.

3. Resultados

Tabla 1. Inteligencia emocional del enfermero.
Hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia del Santa 2021

Nivel	F	%
Muy bajo	1	1,7
Bajo	7	1,7
Adecuado	3	5,0
Desarrollado	33	55,0
Muy desarrollado	22	36,7
TOTAL	60	100,0

Fuente: Inventario Bar On. 2021

Tabla 2. Calidad de cuidado humano en niños.
Hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia del Santa, 2021

Nivel	F	%
Bajo	5	8,3
Medio	13	21,7
Alto	42	70,0
TOTAL	60	100,0

Fuente: Cuestionario de calidad del cuidado humano.

Tabla 3. Relación de la inteligencia emocional del enfermero y la calidad del cuidado humano en niños de los hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia del Santa, 2021

Rho de Spearman		Inteligencia Emocional
Calidad del Cuidado Humano	Coefficiente de correlación	.797
	Sig. (bilateral)	.001
	N	60
	Valor T(0.05;60)	1.672
	Estadístico T de Student	10.050

Fuente: Cuestionario procesado en SPSS

Se observa el coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.797$ (existiendo una relación positiva alta) con nivel de significancia $p = 0.001$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) lo que significa

que la calidad de cuidado humano se relaciona significativamente con la inteligencia emocional.

Tabla 4. Relación de la inteligencia emocional del enfermero y las dimensiones de la calidad del cuidado humano en niños de los hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia del Santa, 2021

Rho de Spearman		CALIDAD DEL CUIDADO HUMANO				
		Empatía	Apoyo Emocional	Apoyo Físico	Disponibilidad a la atención	Priorización al ser cuidado
Inteligencia Emocional	Coefficiente de correlación	.580	.494	.620	.414	.508
	Sig. (bilateral)	.017	.023	.001	.030	.006
	N	60	60	60	60	60
	Valor T(0.05;60)	1.672	1.672	1.672	1.672	1.672
	Estadístico T de Student	10.050	5.422	6.018	3.464	4.492

Fuente: Cuestionario procesado en SPSS

2. Discursión

La tabla 1 exhibe que el mayor porcentaje 76.7% de los padres perciben el cuidado de enfermería al niño en tiempos de Covid 19, con un nivel alto, sin embargo, se ha identificado que un 20% de los padres lo percibe con un nivel medio y en menor porcentaje 3.3% percibe con un nivel bajo el cuidado de enfermería al niño. Los resultados obtenidos coinciden con (2) donde las participantes refirieron alta confianza al cuidado (CC) 55%, y bajas dudas y preocupaciones (DC) para el 72,9%. Las enfermeras que tenían DC bajo tenían menor agotamiento emocional que las enfermeras con DC moderado. Las enfermeras con bajo DC tenían mayor satisfacción laboral que las enfermeras con alto DC.

También encontramos (14) que la investigación

en enfermería y otras disciplinas ha demostrado que las habilidades de inteligencia emocional mejoran la comunicación, apoyan la resolución constructiva de conflictos y mejoran el desempeño individual y del equipo. Aunque se necesitan más estudios, estos hallazgos sugieren que la capacidad de inteligencia emocional puede afectar positivamente la seguridad del paciente. La IE está fuertemente ligada a las características del individuo y su personalidad y se diferencia de las habilidades técnicas y profesionales. La IE también es un excelente predictor del éxito profesional (15). Por otro lado, (16) menciona que las enfermeras que tienen un control de sus emociones y tienen un equilibrio de las mismas, tienen menores niveles de estrés en su trabajo y muestran niveles más altos de salud general que aquellas personas que tienen problemas para controlar sus emociones.

La mayoría de los estudios (17) mostraron un efecto positivo de la IE en la profesión de enfermería al proteger contra el agotamiento y mejorar el liderazgo, el entorno laboral y la calidad de la atención. Conclusión: La Inteligencia Emocional afecta positivamente a la profesión de enfermería al actuar en contra de cuatro dominios del campo de la enfermería. Se necesita un enfoque estandarizado para evaluarlo en el campo de la enfermería, así como diseños longitudinales y experimentales rigurosos para delinear aún más los beneficios. La IE debe incorporarse en la educación de las enfermeras y las enfermeras líderes.

La experiencia de la enfermera influye en el juicio clínico y la calidad de cuidado de las enfermeras y desarrolla los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para poder brindar una atención individualizada precisa (24), se debe tener en cuenta que muchas enfermeras en salas de pediatría experimentan angustia moral e incertidumbre, como resultado de presenciar el sufrimiento y la muerte de los niños (11).

Al realizar la búsqueda bibliográfica sobre la inteligencia emocional de la enfermera, se evidenció que existían más estudios de la enfermera que brinda cuidados al adulto, en comparación con las investigaciones que evidencian la inteligencia emocional de la enfermera que cuida al paciente pediátrico.

En la Tabla 2, el 70.0% de enfermeros alcanzó un nivel alto de la calidad del cuidado humano, el 21.7% del personal enfermero obtuvo un nivel medio de calidad del cuidado humano y el 8.3% del personal enfermero obtuvo un nivel bajo, es decir que, sí hay un nivel alto de calidad de cuidado

humano del enfermero en los hospitales del Ministerio de Salud de la Provincia del Santa, 2021. Los resultados obtenidos coinciden con el estudio (25) donde encontraron que los pacientes estaban significativamente más satisfechos con la atención brindada y consideraban que era más segura y de mayor calidad; sin embargo, los padres de niños hospitalizados experimentan un alto nivel de estrés por varios factores estresantes, como esperar el diagnóstico (5).

Para administrar cuidados de enfermería de calidad es fundamental establecer una relación terapéutica, mantener relaciones significativas y únicas con los niños y sus familias, es una noble labor que cumple el profesional de enfermería, al mismo tiempo mantener una distancia prudencial para distinguir sus propios sentimientos y necesidades (26,27).

La calidad es un elemento fundamental para alcanzar una cobertura universal en salud, como se contemplan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible que exhorta a los países que la población tenga el acceso a servicios de salud esenciales de calidad (1), es parte de este servicio de salud el cuidado de enfermería a todas las etapas de vida, y en especial para la población pediátrica, las 5 dimensiones que favorezcan la calidad.

El cuidado, arte esencial de Enfermería, relación de un ser en relación a otro que lo invoca, en una fundamentación ética y filosófica. El cuidado humano establece una relación terapéutica fuerte y sostenible; que permite satisfacer las necesidades de las personas y mejorar su calidad de vida (3,4).

Es vital cultivar el cuidado humano en las enfermeras que permitan el bienestar de los niños que reciben los cuidados, que no solo restablezcan

el aspecto físico, sino considerarlo un ser holístico y único. La enfermera que trabaja con niños tiene una especial sensibilidad hacia ellos y le permite brindar un cuidado que muchas veces para otros profesionales es difícil por no poder superar el dolor o llanto de los niños, eso hace que la enfermera desarrolle una especial comunicación con los niños e interacción con los padres.

En la Tabla 3 se observa el desarrollo del objetivo general donde el coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.797$ (existiendo una relación positiva alta) con nivel de significancia $p = 0.001$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) lo que significa que la calidad de cuidado humano se relaciona significativamente con la inteligencia emocional.

Estos resultados coinciden con (18), donde hubo una correlación significativa entre la IE de las enfermeras y la calidad de la atención de enfermería ($r = 1,00$, $p < 0,001$). La IE incide positivamente en la calidad del cuidado de enfermería y sus dimensiones.

Algunos estudios sugieren que puede haber una relación significativa entre la IE de las enfermeras y la calidad de la atención (27,28) por lo tanto, tener habilidades adecuadas de IE puede ayudar a las enfermeras a comprender mejor el ambiente emocional de su lugar de trabajo. En el entorno clínico, una decisión crítica adecuada puede tener una influencia notable en los resultados del paciente y mejorar la calidad del cuidado (28).

Otro estudio menciona (18), que la alta IE de las enfermeras tuvo un impacto positivo en la mejora de la calidad de cuidado desde el punto de vista de las enfermeras y los pacientes. En general, las enfermeras requieren diferentes habilidades comunicativas, emocionales, de toma de decisiones

y de empatía para brindar un cuidado eficaz.

Para la tabla 4 se ha correlacionado la inteligencia emocional con las dimensiones de la calidad de cuidado humano, para la empatía se relaciona significativamente con una sig. bilateral 0.017; con el Apoyo emocional se relaciona significativamente con una sig. bilateral 0.023; con el Apoyo Físico se relaciona significativamente con una sig. bilateral del 0.001; para la disponibilidad a la atención se relaciona significativamente con una sig. bilateral del 0.030 y en la Priorización al ser cuidado se relaciona significativamente con una sig. bilateral del 0.006.

Se coincide con el estudio (18), cada dimensión de la IE tiene una relación positiva significativa sobre la calidad de atención al paciente. Por lo tanto, la mejora de las habilidades de IE de las enfermeras y percepción de los pacientes incrementarían en gran medida.

Las dimensiones estudiadas se relacionan significativamente con la IE, en la disponibilidad para la atención donde principalmente los padres de familia percibieron que la enfermera acude al llamado, atiende de manera oportuna a su niño (a), explica y resuelve sus dudas y administra el tratamiento de manera oportuna y siente calidez en su atención.

La dimensión Apoyo físico donde principalmente los padres de familia percibieron que la enfermera habla y mira a los ojos a su niño (a), brinda apoyo y seguridad cuando se acerca. Según (29) el profesional de enfermería requiere de escucha, contacto y presencia física para la atención a las necesidades emocionales, considerando el papel defensor o educador de salud del niño con un

enfoque individualizado, la comunicación no verbal es muy útil con los niños a través del contacto y la presencia física.

La dimensión Apoyo emocional donde principalmente los padres de familia percibieron que la enfermera le brinda un trato amable, le da ánimos para seguir adelante y compromete a los padres en el cuidado de su niño (a).

La dimensión Empatía donde principalmente los padres percibieron que la enfermera escucha atentamente, se interesa en cómo se siente su niño (a), establece una buena comunicación con el padre y su niño (a) y respeta sus creencias, según (29) el profesional de enfermería debe demostrar en su cuidado compasión y empatía, en especial en la atención a los niños y sus familias. El establecimiento de una relación terapéutica con los niños, es un cuidado que los padres perciben como un signo de calidad.

5. Conclusiones

Se concluye sobre la IE de las enfermeras, que el 55.0% presentaron una IE desarrollada, el 36.7% presentaron una inteligencia emocional muy desarrollada, el 5.0% inteligencia emocional adecuada, el 1.7% inteligencia emocional baja y el 1.7% inteligencia emocional muy baja.

En la calidad del cuidado humano brindado al niño, según lo percibido por sus padres, se observa que el 70.0% percibe una alta calidad de cuidado humano, el 21.7% nivel medio y el 8.3% nivel bajo. La IE de las enfermeras, en relación con la calidad de cuidado humano en el niño, presentó que el

coeficiente de correlación de Rho Spearman es $R = 0.797$ (existiendo una relación positiva alta) con nivel de significancia $p = 0.001$ siendo esto menor al 5% ($p < 0.05$) lo que significa que la calidad de cuidado humano se relaciona significativamente con la IE.

Las dimensiones de la calidad del cuidado humano: empatía, apoyo emocional, apoyo físico, disponibilidad para la atención y priorización al ser cuidado se correlacionan significativamente con la inteligencia emocional.

6. Recomendaciones:

Considerar estudios en población pediátrica, que incluya la IE y cuidado humano de la enfermera. Brindar a los trabajadores de salud condiciones laborales adecuadas que le permitan cumplir sus funciones con tranquilidad y pueda tener las condiciones mínimas, ya que cuidar la vida de otro ser humano es una labor inigualable.

Las jefaturas de enfermería considerar un perfil profesional para la/el enfermera/o que labora en los servicios de hospitalización con niños, considerando aspectos esenciales para su labor como la empatía por la población infantil, tolerancia al dolor, interacción con los padres familia, entre otros. Realizar programas para fortalecer la IE y el cuidado humano en los profesionales de enfermería.

Continuar empleando las dimensiones del cuidado de enfermería priorización del cuidado, disponibilidad para la atención, apoyo físico, apoyo emocional y empatía, dirigido hacia todas las personas.

Considerar la propuesta del cuidado amoroso en el

niño, para fortalecer las competencias en el cuidado de enfermería, que le genere bienestar personal, mejorar su calidad de vida, y brindar un cuidado humano y amoroso hacia los niños.

7. Referencias

1. Morales L, Gracia V, Landeros E. Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. Rev Cuid [Internet]. 2020 [citado el 25 abril del 2023]; 11(3). Disponible en URL: <https://revistas.udes.edu.co/cuidarte/article/view/989>
2. Aviles CI, Galletta M, Chessa E, Melis P, Contu P, Jimenez MF. Caring efficacy: nurses' perceptions and relationships with work-related factors: Caring efficacy among nurses. Acta Biomed [Internet]. 2019 [citado el 26 abril del 2023]; 90(11-S):74-82. Disponible em URL: <https://www.mattioli1885journals.com/index.php/actabiomedica/article/view/8684>
3. Chipana D, Chipana M. Inteligencia emocional en profesionales de enfermería del primer nivel de atención del distrito de Rímac [Tesis para optar el grado de Bachiller]. Lima, Perú: Universidad de Ciencias y humanidades; 2022. Disponible en URL: https://repositorio.uch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12872/697/Chipana_D_Chipana_M_tesis_enfermeria_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
4. Lina M, Qin G, Yang L. Mediating effects of emotional intelligence on the relationship between empathy and humanistic care ability in nursing students: A cross-sectional descriptive study. Medicine (Baltimore). [Internet]. 2022 [citado el 26 de abril del 2023]; 101(46): e31673. Disponible en URL: <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000031673>
5. Gelkop C, Kagan I, Rozani V. Are emotional intelligence and compassion associated with nursing safety and quality care? A cross-sectional investigation in pediatric settings. Journal of Pediatric Nursing [Internet]. 2022 [citado el 22 de abril del 2023]; 62: 98-102. Disponible en URL: <https://doi.org/10.1016/j.pedn.2021.07.020>
6. Hall SL, Famuyide ME, Saxton SN, Moore TA, Mosher S, Sorrells K et al. Improving Staff Knowledge and Attitudes Toward Providing Psychosocial Support to NICU Parents Through an Online Education Course. Advances in Neonatal Care [Internet]. 2019 [citado el 23 de abril del 2023]; 19(6): 490-499. Disponible en URL: <https://doi.org/10.1097/ANC.0000000000000649>
7. Bikmoradi A, Abdi F, Soltanian A, Dmoqadam N, Hamidi Y. Nurse Manager's Emotional Intelligence in Educational Hospitals: A Cross-sectional Study from the West of Iran. Journal of Clinical and Diagnostic Research Care [Internet]. 2018 [citado el 26 de abril del 2023]; 12(10): IC07-IC11. Disponible en URL: <https://doi.org/10.7860/JCDR/2018/36373.12187>
8. Canga M, Malagnino I, Malagnino G, Malagnino V. Evaluating different stressors among parents with hospitalized children. Journal of Education Health Promotion [Internet]. 2020 [citado el 27 de abril del 2023]. p. 9. Disponible en URL: https://doi.org/10.4103/jehp.jehp_529_1
9. Sundal H, Vatne S. Parents' and nurses' ideal collaboration in treatment-centered and home-like care of hospitalized preschool children -

- a qualitative study. BMC Nursing [Internet]. 2020 [citado el 25 de abril del 2023]. p. 48. Disponible en URL: <https://doi.org/10.1186/s12912-020-00445-7>.
10. Cox KM. Use of emotional intelligence to enhance advanced practice registered nursing competencies. Journal of Nursing Education [Internet]. 2018 [citado el 25 de abril del 2023]; 57 (11): 648-654. Disponible en URL: <http://doi.org/10.3928/01484834-20181022-04>
11. Buckley L, Berta W, Cleverley K, Medeiros C, Widger K. What is known about paediatric nurse burnout: A scoping review. Human Resources for Health. [Internet]. 2020 [citado el 25 de abril del 2023]; 18 (1):1-23. Disponible en URL: <https://doi.org/10.1186/s12960-020-0451-8>
12. Kagan, I., Porat, N., Barnoy, S. The quality and safety culture in general hospitals: Patients', physicians' and nurses' evaluation of its effect on patient satisfaction. International Journal for Quality in Health Care. [Internet]. 2019 [citado el 24 de abril del 2023]; 31 (4): 261-268. Disponible en URL: <http://doi.org/10.1093/intqhc/mzy138>.
13. Štiglic G, Cilar L, Novak Ž, Vrbnjak D, Stenhouse R, Snowden A, et al. Emotional intelligence among nursing students: Findings from a cross-sectional study. Nurse Education Today. [Internet]. 2018 [citado el 24 de abril del 2023]; pp. 33-38. Disponible en URL: <https://doi.org/10.1016/j.nedt.2018.03.028>.
14. Noquez, A. Emotional intelligence in nurses and emerging trends: An integrative literature review. International Journal of Nursing. [Internet]. 2019 [citado el 23 de abril del 2023]; 6 (1): 12-18. Disponible en URL: <https://doi.org/10.15640/ijn.v6n1a2>
15. Cassano F, Tamburrano A, Mellucci C, Galletti C, Damiani G, Laurenti P. Evaluation of emotional intelligence among Master's degree students in nursing and midwifery: A cross-sectional survey. International Journal of Environmental Research and Public Health [Internet]. 2020 [citado el 25 de abril del 2023]; 17 (17): 6347. Disponible en URL: <https://doi.org/10.3390/ijerph17176347>
16. Sinclair S, Kondejewski J, Schulte F, Letourneau N, Kuhn S, Raffin-Bouchal S, et al. Compassion in pediatric healthcare: a scoping review. Journal of Pediatric Nursing [Internet] 2020 [citado el 26 de abril del 2023]; 51: 57-66. Disponible en URL: <http://doi.org/10.1016/j.pedn.2019.12.009>
17. Noquez A. Emotional intelligence in nurses and emerging trends: An integrative literature review. International Journal of Nursing [Internet] 2019 [citado el 22 de abril del 2023]; 6 (1):12-18. Disponible en URL: <https://doi.org/10.15640/ijn.v6n1a2>.
18. White D, Grayson S. The importance of emotional intelligence in nursing care Journal Comp Nurs Res Care [Internet] 2019 [citado el 22 de abril del 2023]; 4:152. Disponible en URL: <https://doi.org/10.33790/jcnrc1100152>
19. Sundal H, Vatne S. Parents' and nurses' ideal collaboration in treatment-centered and home-like care of hospitalized preschool children – A qualitative study. BMC Nursing [Internet] 2020 [citado el 24 de abril del 2023]; 19 (1). Disponible en URL: <http://doi.org/10.1186/s12912-020-00445-7>
20. Sánchez B. La Fenomenología: Un Método de Indagación para el Cuidado de Enfermería. Bogotá, Colombia: Unibiblos; 2000.
21. Watson J. Human Caring Science: A theory of nursing. 2da. Ed. Burlington, Massachusetts; Jones

& Bartlett Publin corporated; 2012.

22. Tsironi S, Koulterakis G. Factors associated with parents' levels of stress in pediatric wards. Journal of Child Health Care [Internet] 2018 [citado el 25 de abril del 2023]; 22 (2): 175-185. Disponible en URL: <http://doi.org/10.1177/1367493517749327>

23. White D, Grayson S. The importance of emotional intelligence in nursing care. Journal Comp Nurs Res Care [Internet] 2019 [citado el 26 de abril del 2023]; 4, p.152. Disponible en URL: <https://gexinonline.com/uploads/articles/article-jcnrc-152.pdf>

24. McHugh M, Lake E. Understanding clinical expertise: Nurse education, experience, and the hospital context. Research in Nursing & Health [Internet] 2010 [citado el 25 de abril del 2023]; 33 (4): 276-287. Disponible en URL: <https://doi.org/10.1002/nur.20388>

25. Kagan I, Porat N, Barnoy S. The quality and safety culture in general hospitals: patients', physicians' and nurses' evaluation of its effect on patient satisfaction. International Journal for Quality in Health Care [Internet] 2019 [citado el 24 de abril del 2023]; 31 (4): 261-268. Disponible en URL: <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy138>

26. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. 2020. Disponible en URL: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

27. Miri K, Parsa P, Shirdelzadeh S, Keshavarz A. The relationship between nurses' spiritual intelligence and quality of nursing care based on nurses' & patients' viewpoints. J Urmia Nurs Midwifery Fac. [Internet] 2015 [citado el 26 de abril del 2023]; 13:518-24. Disponible en URL: https://unmf.umsu.ac.ir/browse.php?a_id=2035&sid=1&slc_lang=en

28. Shahnnavazi M, Parsa-Yekta Z, Yekaninejad MS, Amaniyan S, Griffiths P, Vaismoradi M. The effect of the emotional intelligence education programme on quality of life in haemodialysis patients. Appl Nurs Res. [Internet] 2018 [citado el 26 de abril del 2023]; 39:18-25. Disponible en URL: <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.10.017>

29. Organización Mundial de la Salud. Situación de la Enfermería en el mundo; 2020. Disponible en URL: <https://www.paho.org/es/documentos/situacion-enfermeria-mundo-2020-resumen-orientacion>.