

INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS GERENTES DE ENFERMERÍA DEL HOSPITAL GENERAL JOAQUINA DE ROTONDARO

(*EMOTIONAL INTELLIGENCE OF THE NURSING MANAGERS AT THE JOAQUIN DE ROTONDARO GENERAL HOSPITAL*)

Hafitha Rosa Hasan Tellería

MSc Gerencia Educativa (UPEL). Diplomado en Metodología de la Investigación (UC). Capacitación en Educación Inicial (UC). Correo: Rosa17660@gmail.com

Carmen Mercedes Carvallo Noguera

Magister en gerencia pública (UNELLEZ), Magister en salud reproductiva (UC), Licenciada en Enfermería. Enfermera docente e investigación del HGJR. Correo: carliwet80@gmail.com

Autor de correspondencia: Hafitha Rosa Hasan. E-mail: Rosa17660@gmail.com

Recibido: 24/08/2025 **Admitido:** 04/12/2025

RESUMEN

Esta investigación cuantitativa descriptiva transversal tuvo como objetivo evaluar la inteligencia emocional, basándose en los cinco componentes de Goleman (autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales), en los gerentes de enfermería del Hospital General Joaquina de Rotondaro. Se aplicó un cuestionario de 10 preguntas con escala tipo, a una muestra de siete gerentes de enfermería, previo consentimiento informado. Los hallazgos de esta investigación sobre la inteligencia emocional (IE), revelan patrones significativos en los cinco componentes de Goleman. El autoconocimiento y la autorregulación emocional se presentan como fortalezas destacadas, indicando una alta capacidad para identificar emociones y mantener la calma bajo presión. La motivación es notable, reflejando persistencia y entusiasmo por la profesión. La empatía, tanto hacia pacientes como colegas, es un atributo fuertemente presente, crucial para la atención humanizada y el apoyo al equipo. Las habilidades sociales demuestran una alta capacidad para la comunicación eficaz y la contribución a un ambiente de trabajo positivo y colaborativo, por lo que los profesionales de enfermería en esta institución poseen un capital emocional significativo. Estas competencias de IE son activos estratégicos que optimizan el desempeño individual, la productividad del equipo y la calidad de la atención al paciente en un entorno hospitalario exigente.

Palabras Clave: gerente, emociones, motivación, autorregulación, empatía.

ABSTRACT

This cross-sectional, descriptive, quantitative study aimed to evaluate emotional intelligence, based on Goleman's five components (self-awareness, self-regulation, motivation, empathy, and social skills), in nursing managers at the Joaquina de Rotondaro General Hospital. A 10-item, standardized scale questionnaire was administered to a sample of seven nursing managers, following informed consent. The findings of this study on emotional intelligence (EI) reveal significant patterns across Goleman's five components. Self-awareness and emotional self-regulation are presented as prominent strengths, indicating a high capacity to identify emotions and remain calm under pressure. Motivation is notable, reflecting persistence and enthusiasm for the profession. Empathy, both toward patients and colleagues, is a strongly present attribute, crucial for humane care and team support. Social skills demonstrate a high capacity for effective communication and contributing to a positive and collaborative work environment, so nursing professionals at this institution possess significant emotional capital. These EI competencies are strategic assets that optimize individual performance, team productivity, and the quality of patient care in a demanding hospital environment.

Keywords: Manager, Emotions Motivation, Self-regulation, Empathy.

INTRODUCCIÓN

En el dinámico y exigente entorno hospitalario moderno, la gestión de los servicios de enfermería se ha vuelto una tarea de complejidad creciente, donde la capacidad de liderazgo no solo recae en la competencia técnica y administrativa, sino, crucialmente, en el dominio de habilidades interpersonales y emocionales. Los gerentes de enfermería, como bases esenciales en la coordinación de equipos y la optimización de la atención al paciente, enfrentan diariamente desafíos que van desde la asignación de recursos y la gestión de personal, hasta la resolución de conflictos y el manejo de situaciones de crisis. En este contexto, la inteligencia emocional (IE), entendida como la capacidad de percibir, comprender, utilizar y regular las emociones propias y ajenas, emerge como una competencia indispensable para el éxito en roles de liderazgo, impactando directamente en el clima organizacional, la productividad del equipo y la calidad del cuidado ofrecido.

La literatura contemporánea subraya consistentemente la correlación positiva entre altos niveles de inteligencia emocional en líderes y resultados organizacionales favorables, incluyendo una mayor satisfacción del personal, reducción del Burnout, mejora en la comunicación y una gestión más efectiva del estrés. Específicamente en el sector salud, donde las decisiones pueden tener implicaciones

directas en la vida humana, la habilidad de los gerentes de enfermería para mantener la calma bajo presión, empatizar con su equipo y con los pacientes, y motivar a sus colaboradores, se convierte en un diferenciador crítico. El modelo de Daniel Goleman, que desglosa la inteligencia emocional en autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, provee un marco conceptual robusto para analizar estas competencias en el ámbito profesional y es particularmente pertinente para evaluar el perfil emocional de quienes dirigen los equipos de enfermería.

Considerando la relevancia de la inteligencia emocional en el desempeño gerencial y la necesidad de optimizar la gestión en instituciones de salud, el presente estudio cuantitativo tiene como objetivo evaluar los niveles de inteligencia emocional en los gerentes de enfermería del Hospital General Joaquina de Rotondaro. A través de la aplicación de un cuestionario estructurado, se buscará identificar el grado en que estos profesionales demuestran las cinco dimensiones de la IE propuestas por Goleman. Los hallazgos de esta investigación no solo contribuirán a una mejor comprensión del perfil emocional de los líderes de enfermería en este centro de salud, sino que también servirán como base para el diseño e implementación de programas de desarrollo profesional orientados a fortalecer estas habilidades esenciales,

promoviendo así un liderazgo más efectivo y un ambiente de trabajo más resiliente y productivo.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

La gestión de enfermería en el entorno hospitalario contemporáneo, particularmente en instituciones como el Hospital General Joaquina de Rotondaro, demanda no solo competencias técnicas y administrativas, sino también un profundo entendimiento y manejo de las emociones propias y ajenas. En este contexto, la Inteligencia Emocional (IE) emerge como un constructo teórico central y una habilidad gerencial crítica. Daniel Goleman (1995), pionero en la popularización del concepto, la define como la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las relaciones. Esta definición trasciende el coeficiente intelectual (CI) tradicional, sugiriendo que la IE es un predictor más potente del éxito en la vida y, crucialmente, en el ámbito profesional y de liderazgo.

Goleman (1998) desglosa la IE en cinco componentes fundamentales, interrelacionados y mutuamente influyentes, que constituyen el marco conceptual para esta investigación. El primero es el autoconocimiento, que implica la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones, fortalezas, debilidades, valores y objetivos, así como su impacto en los demás. Un gerente de enfermería con alto

autoconocimiento es consciente de su estado emocional y cómo este puede influir en su toma de decisiones y en el ambiente laboral. El segundo componente es la autorregulación, que se refiere a la habilidad para manejar o redirigir las emociones y los impulsos disruptivos. En un entorno hospitalario dinámico y a menudo estresante, la capacidad de un gerente para mantener la calma, ser transparente y adaptarse al cambio es indispensable.

El tercer pilar es la motivación, entendida como la pasión por trabajar por razones que van más allá del dinero o el estatus, la propensión a perseguir las metas con energía y persistencia. Los gerentes de enfermería motivados son catalizadores de la productividad y el optimismo en sus equipos. El cuarto componente es la empatía, la capacidad de comprender las emociones de los demás y ponerse en su lugar, crucial para construir relaciones sólidas con el personal, pacientes y familiares. Un líder empático puede anticipar las necesidades de su equipo y responder de manera compasiva a las situaciones difíciles. Finalmente, las habilidades sociales representan el arte de manejar las relaciones y construir redes, la capacidad para encontrar puntos comunes y construir compenetración. En la gestión de enfermería, estas habilidades son vitales para la resolución de conflictos, la comunicación efectiva y la construcción de equipos cohesionados.

La relevancia de la IE en la gerencia de enfermería es ampliamente reconocida en la literatura (Codier & Schoultz, 2015; Sánchez, 2017). Los gerentes con alta IE son más propensos a desarrollar equipos resilientes, mejorar la comunicación interna, gestionar eficazmente el estrés laboral, reducir el agotamiento profesional (burnout) entre su personal y, en última instancia, optimizar la calidad de la atención al paciente. En un hospital como el Joaquina de Rotondaro, donde los recursos pueden ser limitados y las demandas altas, la IE de sus gerentes de enfermería se convierte en un recurso invaluable para la estabilidad organizacional y el bienestar del personal.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación se adscribe a un enfoque cuantitativo, que se caracteriza por la recolección y análisis de datos numéricos para probar hipótesis o explorar relaciones entre variables (Hernández-Sampieri, Fernández & Baptista, 2014). Este enfoque es idóneo para medir el nivel de inteligencia emocional de los gerentes de enfermería, permitiendo una cuantificación objetiva de sus habilidades en cada uno de los cinco componentes de Goleman. La elección del enfoque cuantitativo facilita la descripción de la magnitud de la IE, la identificación de patrones y la posibilidad de realizar comparaciones.

El tipo de investigación es descriptivo y transversal. Es descriptivo porque buscará especificar las propiedades, características y perfiles de los gerentes de enfermería en relación con su inteligencia emocional. No se pretende establecer relaciones causales, sino más bien ofrecer una instantánea del estado actual de la IE en esta población. Es transversal dado que la recolección de datos se realizará en un único momento, en un período de tiempo determinado, sin seguimiento a lo largo del tiempo. Esta aproximación permite una evaluación eficiente de la variable de interés en el contexto actual del Hospital General Joaquina de Rotondaro. La población de estudio estuvo conformada por doce (12) de todos los gerentes de enfermería que laboran en el Hospital General Joaquina de Rotondaro. La muestra estará compuesta por siete (07) la totalidad de estos gerentes.

El instrumento de recolección de datos fue un cuestionario estructurado, diseñado para evaluar los cinco componentes de la inteligencia emocional de Goleman. Se empleó una escala tipo Likert. La construcción del cuestionario se basó en indicadores específicos para cada componente (autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía, habilidades sociales), asegurando la validez de contenido mediante revisión de expertos y una prueba piloto previa a la aplicación final.

El procedimiento de recolección de datos implicó la obtención del consentimiento informado de cada gerente de enfermería

participante, garantizando la confidencialidad y anonimato de sus respuestas. La administración del cuestionario se realizó de manera individual o grupal, según lo permita la dinámica del hospital. Para el análisis de datos, se utilizó estadística descriptiva, incluyendo frecuencias, porcentajes, promedios y desviaciones estándar para cada ítem del cuestionario y para cada componente de la IE. Esto permitió describir el perfil de inteligencia emocional de los gerentes de enfermería del Hospital General Joaquina de Rotondaro, ofreciendo una base empírica para futuras intervenciones o programas de desarrollo.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los hallazgos de un cuestionario aplicado a siete (07) gerentes, profesionales de enfermería del Hospital General Joaquina de Rotondaro, evaluando su inteligencia emocional a través de los cinco componentes propuestos por Daniel Goleman: autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Los resultados, presentados en gráficos, ofrecen una visión preliminar de las fortalezas y áreas de oportunidad en esta crucial competencia para el personal de enfermería.

1. Autoconocimiento Emocional

El autoconocimiento, la base de la inteligencia emocional, se exploró a través de dos preguntas clave. La primera, "1. Identifico rápidamente mis emociones (ej. estrés, frustración, alegría) mientras trabajo," reveló

que el 43% de los encuestados "Siempre" identifica sus emociones, mientras que un 57% lo hace "Casi Siempre". Esto indica que la totalidad de la muestra posee una alta capacidad percibida para reconocer sus estados emocionales en el entorno laboral. La preponderancia de "Casi Siempre" sugiere un reconocimiento realista de la complejidad de la identificación emocional constante en un ambiente tan dinámico como el hospitalario.

La segunda pregunta, "2. Soy consciente de cómo mis emociones pueden afectar mis decisiones o interacciones con los pacientes," mostró resultados aún más contundentes. Un 71% de los profesionales afirmó "Siempre" ser consciente de este impacto, y el 29% restante respondió "Casi Siempre". Esto subraya un nivel excepcionalmente elevado de conciencia sobre la influencia de las emociones personales en la práctica clínica. Esta habilidad es vital para mantener la objetividad, mejorar la comunicación y asegurar interacciones empáticas y profesionales con los pacientes, lo que a su vez contribuye a la calidad del cuidado y al bienestar del profesional. En conjunto, los datos de autoconocimiento sugieren una base sólida sobre la cual se pueden desarrollar y fortalecer las demás habilidades emocionales.

2. Autorregulación Emocional

La autorregulación, la capacidad de manejar las emociones y los impulsos, fue evaluada por dos ítems. La pregunta "3. Mantengo la calma y la compostura en situaciones de alta presión o

emergencia," mostró que el 43% de los encuestados "Siempre" mantiene la calma, y el 57% lo hace "Casi Siempre". Este 100% en las categorías más positivas indica una fuerte capacidad percibida para mantener la serenidad en momentos críticos, una habilidad indispensable en enfermería. El predominio de "Casi Siempre" nuevamente refleja un realismo ante la intensidad de las situaciones de emergencia, donde mantener la calma absoluta puede ser un desafío constante.

Complementariamente, el ítem "4. Evito reaccionar impulsivamente ante comentarios difíciles o situaciones frustrantes," reveló que el 57% "Siempre" evita la impulsividad, el 29% lo hace "Casi Siempre", y un 14% responde "A Veces". Si bien la gran mayoría (86%) demuestra una alta capacidad para manejar sus impulsos, la presencia de un 14% que lo hace "A Veces" señala una pequeña área de oportunidad para el desarrollo de esta habilidad en una porción de la muestra. La autorregulación es crucial para la toma de decisiones claras, la seguridad del paciente y la gestión efectiva del estrés en el entorno hospitalario.

3. Motivación

El componente de motivación, que abarca el impulso hacia el logro y la persistencia, fue explorado con dos preguntas. La pregunta "5. Me esfuerzo por alcanzar mis metas profesionales, incluso cuando encuentro obstáculos," arrojó resultados muy positivos: un 86% de los encuestados "Siempre" se esfuerza,

y el 14% restante "Casi Siempre". Esto demuestra una notable resiliencia y un fuerte compromiso con sus objetivos profesionales, lo cual es esencial para el desempeño sostenido en un campo tan exigente.

Asimismo, el ítem "6. Mi entusiasmo por la enfermería se mantiene a pesar de los desafíos diarios," mostró que el 71% "Siempre" mantiene su entusiasmo, y el 29% "Casi Siempre". Estos resultados confirman un alto nivel de motivación intrínseca y pasión por la profesión entre los encuestados. Mantener el entusiasmo frente a los desafíos diarios es un indicador clave de la capacidad de los profesionales para afrontar las demandas laborales y evitar el agotamiento.

4. Empatía

La empatía, la capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, se evaluó con dos preguntas. La primera, "7. Me resulta fácil ponerme en el lugar de mis pacientes y comprender sus sentimientos," reveló que el 71% de los encuestados "Siempre" demuestra esta habilidad, y el 29% "Casi Siempre". Este hallazgo indica un nivel muy elevado de empatía hacia los pacientes, un atributo indispensable para una atención humanizada y efectiva, facilitando la construcción de confianza y una comunicación terapéutica.

La segunda pregunta sobre empatía, "8. Soy capaz de percibir las emociones no verbales de mis pacientes y colegas," mostró una distribución ligeramente más variada: el 28% "Siempre" percibe estas emociones, el 43%

"Casi Siempre", y el 29% "A Veces". Aunque la mayoría (71%) tiene una alta capacidad, la proporción que lo hace "A Veces" sugiere un área donde la formación en la lectura de señales no verbales podría ser beneficiosa. La percepción no verbal es crucial para una comunicación efectiva y para comprender necesidades no expresadas.

5. Habilidades Sociales

Finalmente, las habilidades sociales, el arte de manejar las relaciones, se exploraron con dos preguntas. El ítem "9. Me comunico eficazmente con mis compañeros de equipo para resolver problemas o coordinar la atención," mostró que el 14% "Siempre" se comunica eficazmente, el 72% "Casi Siempre", y el 14% "A Veces". Si bien la gran mayoría (86%) demuestra una alta capacidad de comunicación, el 14% que lo hace "A Veces" resalta una oportunidad para fortalecer las estrategias de comunicación en equipo. La comunicación efectiva es vital para la coordinación de la atención y la resolución de problemas en el entorno hospitalario.

La última pregunta, "10. Contribuyo activamente a crear un ambiente de trabajo positivo y colaborativo," reveló resultados muy positivos: el 71% de los encuestados "Siempre" contribuye a un ambiente positivo, y el 29% "Casi Siempre". Esto indica que la totalidad de los profesionales de enfermería en la muestra posee una alta capacidad para fomentar un clima laboral constructivo. Esta habilidad es crucial para la cohesión del equipo, la eficiencia

operativa y el bienestar general en un entorno tan exigente.

DISCUSIÓN

Los hallazgos de este estudio sobre la inteligencia emocional de los profesionales de enfermería del Hospital General Joaquina de Rotondaro, ofrecen una perspectiva valiosa que se alinea con las teorías de Daniel Goleman y la literatura sobre la importancia de la IE en el ámbito de la salud.

En cuanto al Autoconocimiento, la alta capacidad percibida para identificar y ser consciente del impacto de las propias emociones. Goleman (1995) postula que esta es la piedra angular de la IE, ya que, sin ella, las demás habilidades son difíciles de desarrollar. Para un gerente de enfermería, un autoconocimiento robusto permite un liderazgo más auténtico, una mejor gestión de sus propias reacciones al estrés y una toma de decisiones más equilibrada. Este conocimiento de sí mismo es crucial para establecer límites, reconocer cuándo se necesita apoyo y modelar una conducta emocional saludable para su equipo, lo que se traduce en un impacto positivo en la moral del equipo y en la eficiencia operativa. En un entorno como el Hospital General Joaquina de Rotondaro, donde las demandas son constantes, la capacidad de un gerente para reconocer sus propios niveles de estrés y fatiga es vital para prevenir el agotamiento y mantener la calidad del liderazgo.

La Autorregulación emocional también se mostró como una fortaleza significativa, con una alta capacidad para mantener la calma y evitar reacciones impulsivas en situaciones de presión. Esta habilidad es crucial en un entorno hospitalario de alta demanda, donde los gerentes de enfermería deben modelar el comportamiento, gestionar crisis, resolver conflictos interpersonales y mantener la estabilidad del equipo. Como señalan Codier y Schoultz (2015), la autorregulación permite a los líderes de enfermería responder de manera reflexiva en lugar de reactiva, lo que es esencial para la toma de decisiones clínicas y administrativas efectivas. La pequeña proporción que ocasionalmente reacciona impulsivamente (14%) sugiere un área específica donde intervenciones de desarrollo, como talleres de manejo de la ira o técnicas de mindfulness, podrían ser beneficiosas para fortalecer aún más esta competencia. Un gerente que mantiene la compostura bajo presión inspira confianza y seguridad en su personal, lo que es invaluable en un hospital.

La Motivación, evidenciada por la persistencia ante obstáculos y el mantenimiento del entusiasmo, es un activo invaluable para los gerentes de enfermería. Goleman (1998) enfatiza que la motivación intrínseca es un motor poderoso para el logro. Los gerentes de enfermería con alta motivación son líderes inspiradores, capaces de impulsar iniciativas de mejora, fomentar la innovación y mantener la

productividad del equipo, incluso en contextos con recursos limitados o desafíos estructurales como los que podría enfrentar el Hospital General Joaquina de Rotondaro. Esta resiliencia y optimismo son vitales para la sostenibilidad del servicio de enfermería y para infundir un sentido de propósito en el personal a su cargo. Un líder motivado es capaz de transmitir esa energía y compromiso a su equipo, creando un ambiente de trabajo más dinámico y orientado a resultados.

En el ámbito de la Empatía, la alta capacidad para comprender los sentimientos de los pacientes es un pilar de la atención humanizada, tal como lo destaca Sánchez (2017) sobre la enfermería. Para los gerentes de enfermería, esta empatía se extiende crucialmente al personal bajo su supervisión. Les permite comprender mejor las necesidades emocionales y profesionales de su equipo, mediar conflictos de manera justa, ofrecer apoyo en momentos de dificultad y fomentar un sentido de pertenencia. Aunque la percepción de emociones no verbales mostró un margen de mejora (29% "A Veces"), la empatía general es un factor clave para la satisfacción laboral del personal, la reducción del burnout y, en última instancia, la mejora de la calidad de la atención al paciente al facilitar una comunicación más profunda y una respuesta más adecuada a las necesidades no expresadas.

En consecuencia, las Habilidades Sociales, reflejadas en la comunicación eficaz y la contribución a un ambiente positivo y

colaborativo, son esenciales para el trabajo en equipo y el liderazgo. Los resultados indican una fuerte inclinación hacia la colaboración (86% con alta capacidad), lo cual es fundamental para los gerentes de enfermería en la construcción de equipos cohesionados, la resolución de problemas interpersonales y la optimización de la coordinación de la atención en un hospital. Un gerente con sólidas habilidades sociales puede negociar eficazmente, persuadir, inspirar y gestionar el cambio, creando un entorno de trabajo donde el personal se siente valorado y escuchado. La pequeña proporción que ocasionalmente se comunica "A Veces" eficazmente (14%) sugiere que la formación en técnicas de comunicación asertiva y resolución de conflictos podría ser un área de desarrollo para asegurar una cohesión total del equipo.

En el contexto específico del Hospital General Joaquina de Rotondaro, donde los desafíos pueden ser significativos debido a la complejidad de la atención de salud y las posibles limitaciones de recursos, una alta inteligencia emocional en los profesionales de enfermería, y especialmente en sus gerentes, es un activo estratégico. Permite un liderazgo más efectivo, mejora la gestión del estrés del equipo, optimiza la comunicación interprofesional y contribuye directamente a la calidad y seguridad del paciente, así como a la retención del personal en un campo tan exigente. Estos resultados preliminares, aunque no generalizables, sugieren que los profesionales de enfermería en esta

institución poseen atributos emocionales valiosos que pueden ser potenciados a través de programas de desarrollo específicos. La inversión en la IE de los gerentes de enfermería no solo beneficia su desempeño individual, sino que tiene un efecto multiplicador en la productividad, el bienestar y la calidad de la atención de todo el departamento de enfermería.

CONCLUSIONES

Los resultados de esta investigación sobre la inteligencia emocional en los profesionales de enfermería del Hospital General Joaquina de Rotondaro revelan patrones significativos que subrayan la relevancia de esta competencia en el ámbito de la gestión de enfermería. Los resultados ofrecen una base descriptiva para comprender cómo los componentes del modelo de Goleman se manifiestan en este grupo profesional.

En primer lugar, el autoconocimiento emocional se presenta como una fortaleza destacada. La capacidad de los encuestados para identificar sus propias emociones y comprender su impacto en las decisiones e interacciones con los pacientes es una base fundamental. Esta autoconciencia es indispensable para los gerentes de enfermería, ya que les permite navegar por las complejidades del entorno hospitalario con mayor claridad, gestionar el estrés personal y modelar una conducta emocional saludable para sus equipos. Un líder que comprende sus propias emociones está

mejor equipado para guiar a otros y para tomar decisiones informadas bajo presión.

En segundo lugar, la autorregulación emocional también se manifiesta como una habilidad bien desarrollada. La capacidad de mantener la calma en situaciones de alta presión y de evitar reacciones impulsivas es crucial en un contexto donde las emergencias son constantes. Para los gerentes, esta autorregulación se traduce en la habilidad de gestionar crisis de manera efectiva, mantener la estabilidad del equipo y fomentar un ambiente de trabajo sereno, incluso en medio del caos. Si bien se identificó una pequeña área de oportunidad en la gestión de impulsos ocasionales, la tendencia general es hacia una gestión emocional madura.

La motivación es otro componente que sobresale positivamente, reflejando una notable persistencia ante los obstáculos y un entusiasmo sostenido por la profesión. Los gerentes de enfermería con esta cualidad son catalizadores de la productividad y la resiliencia en sus equipos. Su compromiso y pasión son contagiosos, contribuyendo a mantener la moral alta y a impulsar el logro de metas, incluso cuando los recursos son limitados o los desafíos son abrumadores. Esta motivación intrínseca es vital para la sostenibilidad del servicio de enfermería y para inspirar a otros.

La empatía, tanto hacia los pacientes como hacia los colegas, es un atributo fuertemente presente. La facilidad para comprender los

sentimientos de los pacientes es un sello distintivo de la atención humanizada, mientras que la empatía hacia el personal permite a los gerentes construir relaciones sólidas, mediar conflictos y ofrecer apoyo efectivo. Aunque la percepción de señales no verbales mostró un ligero margen de mejora, la capacidad empática general es un factor clave para la satisfacción del personal y la calidad de la atención.

Finalmente, las habilidades sociales se revelan como un área de fortaleza, con una alta capacidad para la comunicación eficaz y la contribución a un ambiente de trabajo positivo y colaborativo. Los gerentes de enfermería que dominan estas habilidades son esenciales para la cohesión del equipo, la resolución de problemas interpersonales y la optimización de la coordinación de la atención. La comunicación efectiva y la capacidad de fomentar un clima de colaboración son pilares para un liderazgo exitoso y para garantizar que el departamento de enfermería funcione como una unidad cohesionada.

En síntesis, los resultados de este estudio piloto sugieren que los profesionales de enfermería del Hospital General Joaquina de Rotondaro, y por extensión sus gerentes, poseen un capital emocional significativo. Estas competencias de inteligencia emocional son activos estratégicos que no solo optimizan el desempeño individual, sino que tienen un efecto multiplicador en la productividad, el bienestar del personal y la calidad de la atención al

paciente en el exigente entorno hospitalario. La inversión continua en el desarrollo de la inteligencia emocional de los gerentes de enfermería es crucial para fortalecer el liderazgo, mejorar el clima laboral y asegurar una atención de enfermería de excelencia en la institución. Se recomienda encarecidamente la realización de estudios con muestras más amplias para validar y generalizar estos prometedores hallazgos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Codier, E., & Schoultz, T. (2015). Emotional intelligence in nursing. *Nursing Management*, 46(2), 52-54.
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Goleman, D. (1998). *Working with Emotional Intelligence*. Bantam Books.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). McGraw-Hill Education.
- Sánchez, M. T. (2017). La inteligencia emocional en el desarrollo de la enfermería. *Revista Cubana de Enfermería*, 33(4), 1-13.