# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

## FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

## CARRERA DE ENFERMERÍA

**TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**TEMA:**

"NIVEL DE RESPUESTA EMOCIONAL EN SITUACIONES DE CONFLICTO EN ESTUDIANTES DE PRÁCTICAS PREPROFESIONALES UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE 2024"

Trabajo de titulación previo a la obtención del título de: **Licenciatura en Enfermería**

**Línea de Investigación:** Salud y bienestar integral

**AUTOR:**

Geovanna Sarai Aguirre Grijalva

**DIRECTOR**:

Msc Silvia Lorena Acosta Balseca

**Ibarra – Ecuador-2026**

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE
## DIRECCIÓN DE BIBLIOTECA

### AUTORIZACIÓN DE USO Y PUBLICACIÓN A FAVOR DE LA UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

### 1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA

En cumplimiento del Art. 144 de la Ley de Educación Superior, hago la entrega del presente trabajo a la Universidad Técnica del Norte para que sea publicado en el Repositorio Digital Institucional, para lo cual pongo a disposición la siguiente información:

| DATOS DE CONTACTO | |
|---|---|
| **APELLIDOS Y NOMBRES:** | Aguirre Grijalva Geovanna Sarai |

| DATOS DE LA OBRA | | |
|---|---|---|
| **TÍTULO:** | **“**Nivel de respuesta emocional en situaciones de conflicto en estudiantes de prácticas preprofesionales Universidad Técnica del Norte 2024”. | |
| **AUTOR (ES):** | Geovanna Sarai Aguirre Grijalva | |
| **FECHA: DD/MM/AAAA** | 2026-06-22 | |
| SOLO PARA TRABAJOS DE GRADO | | |
| **PROGRAMA:** | ■ **PREGRADO** | ☐ **POSGRADO** |
| **TITULO POR EL QUE OPTA:** | Licenciatura en Enfermería | |
| **DIRECTOR /ASESOR:** | Msc. Silvia Lorena Acosta Balseca / Dra. Yu Ling Reascos Paredes | |

### 2. CONSTANCIAS

La autora, manifiesta que la obra objeto de la presente autorización es original y se la desarrolló, sin violar derechos de autor de terceros, por lo tanto, la obra es original y que es la titular de los derechos patrimoniales, por lo que asume la responsabilidad sobre el contenido de la misma y saldrá en defensa de la Universidad en caso de reclamación por parte de terceros.

En la ciudad de Ibarra, a los 22 días del mes de Junio de 2026

**EL AUTOR:**

Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
GEOVANNA SARAI AGUIRRE GRIJALVA

(Firma)……
Nombre: Geovanna Sarai Aguirre Grijalva

# CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

En la ciudad de Ibarra, a los 22 días del mes de Junio de 2026

Msc. Silvia Lorena Acosta Balseca
DIRECTOR DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

CERTIFICA:

Haber revisado el presente informe final del trabajo de Integración Curricular, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Universidad Técnica del Norte; en consecuencia, autorizo a su presentación para los fines legales pertinentes.



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
SILVIA LORENA
ACOSTA BALSECA

(f)…….
Msc. Silvia Lorena Acosta Balseca
CC: 1001578127

# APROBACIÓN DEL COMITÉ CALIFICADOR

El Comité Calificador del trabajo de Integración Curricular titulado: "**Nivel de respuesta emocional en situaciones de conflicto en estudiantes de prácticas preprofesionales Universidad Técnica del Norte 2024**" Elaborado por **Geovanna Sarai Aguirre Grijalva**, previo a la obtención del título de LICENCIADA(O) EN ENFERMERÍA, aprueba el presente informe de investigación en nombre de la Universidad Técnica del Norte:




(f)…….

Msc Silvia Lorena Acosta Balseca - **DIRECTOR**

CC: 1001578127




(f)…….

Dra. Yu Ling Reascos Paredes - **ASESOR**

CC: 1002274155

# DEDICATORIA

Dedico mi tesis a Dios por darme dirección y ser mi fuente de perseverancia para concretar esta meta.

A mis padres, este logro es resultado de su inmenso amor y dedicación hacia mí. Agradezco su apoyo y compañía en cada decisión tomada y por motivarme a seguir adelante en este difícil proceso. Por acompañarme en cada paso que estuvo lleno de sacrificios y esfuerzo para buscar ser mejor persona y profesional.

Para mis hermanos, gracias por enseñarme que la vida se puede disfrutar con buena compañía y ser en todo momento mi principal red de apoyo.

***Geovanna Sarai Aguirre Grijalva***

# AGRADECIMIENTO

Quiero comenzar expresando mi agradecimiento a Dios por ser mi principal guía en este camino y darme fortaleza para culminar mis metas direccionadas a su voluntad.

Agradezco a mi tutora de tesis, quien en todo el transcurso puso a disposición su tiempo y guía para culminar exitosamente este trabajo.

Quiero extender mi agradecimiento a mis docentes quienes han compartido su conocimiento conmigo y han formado parte de mi formación académica, dándome las bases necesarias para llegar a donde estoy.

A mi familia, especialmente a mis padres por su apoyo incondicional. Por ser un pilar importante para mí y brindarme palabras de ánimo en todo momento. Siendo mi soporte en cualquier circunstancia y el motor que me impulsó en cada paso. A mis hermanos por ser un ejemplo de superación y ser una pieza clave en este arduo proceso.

A mis amigos, gracias por ser incondicionales y ser el punto de equilibrio necesario en situaciones difíciles.

Finalmente, agradezco a la Universidad por impartirme conocimiento y experiencia, otorgándome la oportunidad de ser una profesional competente y excepcional.

***Geovanna Sarai Aguirre Grijalva***

# RESUMEN EJECUTIVO

"Nivel de respuesta emocional en situaciones de conflicto en estudiantes de prácticas preprofesionales Universidad Técnica del Norte 2024"

**Autora:** Geovanna Sarai Aguirre Grijalva
**Tutora**: Msc. Lorena Acosta
**Asesora:** Dra Yu Ling Reascos
gsaguirregutn.edu.ec

La inteligencia emocional (IE) se definió como la capacidad para razonar sobre las emociones, reflejó la capacidad del individuo para emplear y desarrollar sus cualidades personales. Tiene como objetivo: Evaluar el nivel de respuesta emocional en situaciones de conflicto en estudiantes que realizan las prácticas preprofesionales Universidad Técnica del Norte 2024, mediante un estudio con enfoque cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo y transversal. Se usó una encuesta en línea realizada en la plataforma Jotform aplicando la Escala de Respuesta Emocional Situacional (ERES), la cual fue enviada a los estudiantes internos rotativos de enfermería de la Universidad Técnica del Norte de los dos periodos académicos de septiembre-agosto y mayo-abril. En el análisis de los resultados obtenidos se observa que la mayoría de los internos rotativos realizan sus prácticas preprofesionales en establecimientos de segundo nivel de atención en la ciudad de Ibarra, predominando el sexo femenino. Además, se puede evidenciar en la relación con la respuesta emocional, puntuaciones más bajas para el sexo masculino en el área de resoluciones de problemas, ya que demuestran una comunicación más reservada. En contraste, las mujeres reflejaron un enfoque más proactivo y de colaboración. Del mismo modo, se puede destacar la importancia de una relación significativa entre las dimensiones: Comunicación Positiva, Conciencia, Autogestión Emocional, Autovaloración y la variable sexo a través de la Escala aplicada previamente, ya que esto contribuye a fortalecer el vínculo enfermero-paciente y la toma de decisiones de manera óptima. En base a estos resultados, se potenciará programas que estén destinados a apoyar la trayectoria formal y emocional de preprofesionales, contribuyendo a un desarrollo integral en el ámbito laboral.

**Palabras clave:** Respuesta emocional, situaciones de conflicto, emociones, regulación emocional

# ABSTRACT

"Level of emotional response in conflict situations in pre-professional internship students at the University Tecnica del Norte 2024"

**Author:** Geovanna Sarai Aguirre Grijalva
**Tutor**: Msc. Lorena Acosta
**Advisor:** Dra. Yu Ling Reascos
gsaguirregutn.edu.ec

Emotional Intelligence was defined as the ability to reason about emotions, reflecting an individual´s capacity to use and develop their personal qualities. This study airned to evaluate the level of emotional response in conflict situations among students completing their pre-professional internships at the Universidad Técnica del Norte in 2024. The study employed a quantitative, non- experimental, descriptive, and cross- sectional approach. An piling survey, conducted on the Jottform platform using the Situational Emotional Response Scale (ERES) was sent to rotating nursing interns at the Universidad Tecnica del Norte during the September – August and May- April academic periods. An analysis of the results reveals that the majority of rotating interns—predominantly female—carry out their pre-professional training at secondary-level care facilities in the city of Ibarra. Regarding emotional response, males scored lower in the area of problem-solving, demonstrating a more reserved communication style, whereas females displayed a more proactive and collaborative approach. Furthermore, the findings highlight the significance of the relationship between the dimensions of Positive Communication, Awareness, Emotional Self-Management, and Self-Assessment—as measured by the previously administered scale—and the variable of gender; these factors contribute to strengthening the nurse-patient bond and optimizing decision-making. Based on these results, programs designed to support the professional and emotional development of interns will be enhanced, thereby fostering their comprehensive growth within the workplace.

**Keywords:** Emotional response, conflict situations, emotions, emotional regulation

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

1. IDENTIFICACIÓN DE LA OBRA ..... 2
2. CONSTANCIAS ..... 2
DEDICATORIA ..... 5
AGRADECIMIENTO ..... 6
RESUMEN EJECUTIVO ..... 7
ABSTRACT ..... 8
ÍNDICE DE CONTENIDOS ..... 9
TEMA: ..... 11
INTRODUCCIÓN ..... 12
El Problema ..... 12
Justificación ..... 13
Objetivos ..... 15
Preguntas de Investigación ..... 15
CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO ..... 16
1.1. Marco Referencial ..... 16
1.2 Fundamentación Teórica ..... 19
1.2.1 Respuesta Emocional ..... 19
1.2.2 Situaciones de conflicto ..... 19
1.2.3 Emociones ..... 19
1.2.4 Regulación Emocional ..... 20
1.3 Teorías, Modelos o Paradigmas de Enfermería ..... 20
CAPÍTULO 2: MATERIALES Y MÉTODOS ..... 23
2.1 Diseño y Tipo de Investigación ..... 23
2.2. Métodos, Técnicas e instrumentos de Investigación ..... 24
2.3. Matriz de operacionalización de variables ..... 25
2.4 Participantes ..... 27
2.4.1 Población ..... 27
2.4.2 Muestra ..... 27
2.4.3 Características generales de la muestra ..... 27
2.4.4 Criterios de inclusión ..... 27
2.4.5 Criterios de exclusión ..... 27
2.5 Procedimiento y análisis de datos ..... 28
2.6 Aspectos éticos ..... 28
3.1 Resultados ..... 29
Tabla 1 Perfil sociodemográfico a la población de estudio. ..... 29
Tabla 2. Habilidades emocionales por dimensiones de la Escala ERES (Escala de Respuesta Emocional Situacional). ..... 30
Tabla 3. Relación del perfil sociodemográfico con la respuesta emocional ..... 31
CONCLUSIONES ..... 32
RECOMENDACIONES ..... 33
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS ..... 34

ANEXOS ..... 38

**TEMA:**

“Nivel de respuesta emocional en situaciones de conflicto en estudiantes de prácticas preprofesionales Universidad Técnica del Norte 2024”

# INTRODUCCIÓN

## El Problema

La respuesta emocional es la capacidad para reaccionar ante un estímulo, ya sea interno o externo, generando cambios en el sentir y actuar de la persona (1).

La respuesta emocional relacionada con el entorno laboral permitió prevenir las enfermedades mentales en los enfermeros, ofreciendo un entorno laboral más factible. Evidencia obtenida por múltiples metaanálisis nos revelaron un aumento en los niveles de ansiedad (45%), estrés agudo (31%) y depresión (38%), por ello la respuesta emocional en salud no fue correctamente desarrollada para realizar atenciones a la población de una manera más efectiva (2).

A nivel internacional, un estudio reciente en Asia (3) evidenció que una gestión positiva de las emociones propias ayuda a reducir las situaciones de estrés, aumentando la aptitud en el área clínica.

En América Latina un estudio realizado en México por el autor Castillejos, et al. (4) llegó a la conclusión de que, al tener un bienestar emocional equilibrado, los profesionales de la salud logran plasmarlo en el cuidado brindado a los pacientes.

En Ecuador, un estudio realizado en Manta sobre "Competencias emocionales en el profesional enfermero" destacó que los profesionales poseen un nivel bajo de habilidades emocionales, especialmente en el área interpersonal, de esta manera existe un enfoque negativo en relación con el trabajo en equipo, la resolución de conflicto y el desempeño laboral(5).

En este contexto surgió la necesidad de realizar una investigación encaminada a conocer el nivel de respuesta emocional en situaciones de conflicto en estudiantes de prácticas preprofesionales de la carrera de enfermería lo que permitió crear un sistema de apoyo mediante estrategias que fomentaron el desarrollo de habilidades emocionales de los estudiantes de Enfermería en prácticas del cuidado.

**Justificación**

La práctica preprofesional es el periodo de mayor vulnerabilidad, radicando en una respuesta emocional desadaptativa que aumenta niveles de estrés y ansiedad. Estas emociones elevaron la exigencia en sus estudios y prácticas clínicas, disminuyendo las capacidades y habilidades, intensificando la respuesta emocional negativa; esto no solo afecta a los internos de enfermería sino también la seguridad del paciente y la calidad del cuidado humanizado.

La Teoría de las Relaciones Interpersonales de Hildegart Peplau identifica como un punto clave la salud mental y plantea que la estabilidad emocional interviene directamente en el cuidado otorgado al paciente, centrándose en la importancia de descubrir variables que afecten el desarrollo de habilidades clínicas.

El estudio constata que la gestión de las emociones en situaciones de conflicto favorece el desempeño de los internos rotativos de Enfermería, optimizando su capacidad de regulación emocional y solvencia a los problemas. De esta manera se asegura que los futuros profesionales sean competentes y posean habilidades sociales para crear vínculos interpersonales asertivas.

Esta investigación posee un carácter trascendental al propiciar el diseño de nuevas estrategias formativas orientadas al acompañamiento y apoyo emocional basados en evidencia científica al ofrecer una visión integral sobre la respuesta emocional de los internos rotativos en situaciones de conflicto clínico, los resultados podrán servir como fundamento para la implementación de programas institucionales de contención y educación emocional , sirviendo de referencia para futuras líneas de investigación en el contexto clínico: promoviendo un entorno educativo más eficaz y creando profesionales más competentes y seguros de habilidades.

La investigación fue viable debido al acceso directo al lugar y población, lo que nos permitió obtener los permisos necesarios y asegurar la disponibilidad de los recursos requeridos.

Se realizó un cronograma que permitió realizar la investigación dentro de un tiempo razonable.

Mediante una encuesta virtual distribuida a los internos, se recolectó el consentimiento informado garantizando el anonimato y la confidencialidad, tras la aceptación de este apartado, el sistema permitió el acceso al instrumento validado, escala ERES, para la recolección de información de manera digital, reduciendo costos y tiempo.

## Objetivos

### Objetivo General

Evaluar el nivel de respuesta emocional en situaciones de conflicto en estudiantes que realizan las prácticas preprofesionales Universidad Técnica del Norte 2024

### Objetivos Específicos

- Describir el perfil sociodemográfico a la población de estudio
- Definir las habilidades emocionales de respuesta emocional en situaciones de conflicto durante las prácticas preprofesionales
- Relacionar el perfil sociodemográfico con la respuesta emocional de los internos rotativos

### Preguntas de Investigación

1. ¿Cuáles son las características sociodemográficas de los estudiantes de la carrera de enfermería de la Universidad Técnica del Norte?
2. ¿Como aplica el estudiante las habilidades emocionales en la práctica del cuidado?
3. ¿Cómo se relaciona las características sociodemográficas con la respuesta emocional de los internos rotativos?

# CAPÍTULO 1: MARCO TEÓRICO

## 1.1. Marco Referencial

### *1.1.1 Identificación y manejo de situaciones emocionales vividas por los estudiantes de enfermería durante las prácticas clínicas, España 2024*

En el artículo realizado en España, con el autor Jiménez et al. (6) Tuvo como objetivo identificar las situaciones emocionales que percibieron los alumnos de Enfermería durante las prácticas clínicas y la relación con las habilidades. Se enfatiza en la importancia de saber gestionar de manera adecuada las emociones para evitar encontrarse en situaciones difíciles y estresantes.

Se llevó a cabo un estudio mixto, el estudio cualitativo se basó en las situaciones emocionales que experimentaron en la práctica. La cuantitativa se centró en la Inteligencia Emocional percibida en el área de práctica, fue medido por medio de un cuestionario llamado "Trait Meta-Mood Scale" (TMMS-24).

Se pudo deducir que el tema que más afecta a los estudiantes de enfermería es la muerte y la habilidad más usada es la empatía. Se asoció la comprensión emocional con las habilidades que se aplican en la profesión de enfermería, lo que les ayudó a mostrar más empatía por los pacientes que están pasando por un proceso difícil (6).

### *1.1.2 Evaluación de la inteligencia emocional percibida en estudiantes de Grado en Enfermería, España 2023*

Un análisis elaborado en España por Cuellar et al. (7) mostró la inteligencia emocional captada en estudiantes de Grado en Enfermería de primer y cuarto curso aplicando la Escala Rasgo de Metaconocimiento Emocional TMMS-24 a través de la plataforma online de la universidad, posteriormente se realizaron análisis descriptivos y univariantes.

Los resultados revelaron que los estudiantes de cuarto curso, predominando la población masculina poseen mayor claridad emocional en comparación con los principiantes. No

obstante, se requiere un bienestar psicológico óptimo para potenciar las habilidades emocionales durante la práctica profesional.

Pudimos concluir que las habilidades emocionales fueron similares entre alumnos de primer y cuarto curso, se destacaron diferencias en la comprensión emocional. Además, se observó que la atención a las emociones es mayor en mujeres, mientras que la claridad emocional es mayor en hombres. Sin embargo, no se encontraron diferencias significativas en la reparación emocional entre géneros (7).

### *1.1.3 Una revisión de la literatura sobre inteligencia emocional y educación en enfermería, España 2021*

En una indagación hecha en Francia por Dugue et al. (8) que tuvo como objetivo examinar el estado actual del conocimiento sobre la inteligencia emocional en la formación de enfermería, las interacciones humanas y capacitaciones a los estudiantes en el manejo de sus emociones.

Mediante una revisión sistemática se recopiló un total de 57 artículos científicos centrados en la relación entre la respuesta emocional y educación en la enfermería, categorizando este vínculo en cuatro ejes principales: desempeño académico, salud física y mental, relaciones sociales y programas de desarrollo.

La síntesis de este conocimiento proporcionó una comprensión más completa de los beneficios de la IE, lo que impulsó su integración más efectiva en la formación de enfermería, con la formulación de perspectivas y recomendaciones para la implementación exitosa de programas de desarrollo de habilidades emocionales en este ámbito educativo (8).

### *1.1.4 Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de enfermería, Perú 2020*

Una investigación llevada a cabo en Perú por Quiliano y Quiliano (9) tuvo la finalidad de buscar distintos enfoques sobre la relación entre inteligencia emocional y estrés académico de los alumnos de la carrera de Enfermería. En base a este contexto, se aplicó un estudio de carácter descriptivo y transversal a 320 estudiantes de la Facultad de Enfermería de una universidad peruana.

En esta investigación se hizo uso de 2 instrumentos validados en Perú para medir y buscar relación entre la inteligencia emocional y estrés académico, los resultados manifestaron que es de suma importancia conocer nuestras emociones y poseer destrezas emocionales para poder tomar decisiones acertadas frente a situaciones de conflicto.

En los resultados se pudo afirmar que los estudiantes con puntuaciones altas en control emocional perciben los problemas de una manera adaptativa y experimental. De igual manera fue esencial destacar la importancia de mejorar la calidad educativa durante su formación profesional, mejorando la conexión entre estos aspectos para garantizar un desarrollo académico y personal óptimo de los estudiantes (9).

### *1.1.5 Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os, México 2020*

En la revista de México con los autores Castillejos et al. (10) se llevó a cabo un inventario validado para medir el comportamiento de 127 profesionales, describiendo la relación entre la inteligencia emocional y el cuidado proporcionado por enfermeras y enfermeros en un hospital público de México.

Los resultados mostraron una relación alta y significativa entre ambas variables (rs=0,816; p =0,001), con la inteligencia emocional explicando el 70.4% de la variabilidad en la práctica del cuidado. Estos hallazgos concordaron con estudios previos que han investigado estas variables por separado, resaltando la importancia crucial de la inteligencia emocional en la enfermería y su influencia en la percepción de la calidad del cuidado (10) .

En conclusión, los resultados obtenidos en este estudio fueron consistentes con investigaciones previas de variables evaluadas de manera independiente. Se destacó la importancia de la respuesta emocional en la práctica de la enfermería y en la percepción del cuidado como satisfactorio por parte de los pacientes. Esto resaltó la relevancia de la salud mental en la mejora de los indicadores de calidad asistencial (10).

Los mencionados artículos fueron de gran utilidad para comprender el vínculo entre inteligencia emocional y cuidado brindado ante situaciones conflictivas y cómo un impacto

positivo puede mejorar el bienestar en los estudiantes como de los pacientes, y así lograr brindarles una atención de calidad, desarrollando habilidades que ayuden a la gestión y comprensión emocional. De igual manera, se observó que los estudiantes fueron sometidos a mucha presión y tienden a encontrarse en situaciones estresantes que hacen que el proceso de sus prácticas preprofesionales sea complicado.

## 1.2 Fundamentación Teórica

### 1.2.1 Respuesta Emocional

Según Velásquez et al. (11) La respuesta emocional es controlar de manera inteligente las emociones, se trata de que el individuo no se reprima, al contrario, pueda expresarse de forma coherente en base a sus sentimientos.

Es importante gestionar las emociones de manera inteligente para poder manejar las situaciones de forma que se tenga un impacto positivo en la atención a los pacientes. Desarrollar las destrezas y habilidades para tener un correcto manejo emocional y mejorar las relaciones enfermera-paciente.

### 1.2.2 Situaciones de conflicto

Las situaciones de conflicto pueden surgir por falta de comunicación, con mensajes que no sean claros y precisos. Conflictos interpersonales en los que se genere un ambiente de inseguridad y pérdida de estabilidad emocional en los estudiantes, lo que puede alterar la toma de decisiones.

### 1.2.3 Emociones

Las emociones son reacciones espontáneas a eventos generados en el entorno de la persona, pueden ser positivos como negativos según la situación en la que se encuentre y esto afecta mentalmente a la persona (12) .

Un enfermero tiene que erradicar sus emociones para no transmitir esos sentimientos al momento de brindar cuidado a los pacientes, lo ideal es que puedan sentirse en un ambiente

seguro. Esto implica que exista un trabajo emocional que tiene como consecuencia un sobreesfuerzo y gasto extra de energía en el campo laboral, según el artículo realizado por el autor Vargas (12) .

### 1.2.4 Regulación Emocional

Según Paredes et al. (13) Es la capacidad de reconocer nuestras emociones y manejarlas funcionalmente, adaptándonos al entorno y no tener respuestas impulsivas al experimentar emociones intensas.

Tenemos que regular nuestras emociones para poder brindar una atención adecuada a los pacientes para no generar problemática. Es importante inhibir reacciones negativas para no comprometer las relaciones con los pacientes.

## 1.3 Teorías, Modelos o Paradigmas de Enfermería

### Teoría de las Relaciones Interpersonales- Hildegard Peplau

La teoría de Hildegard Peplau (14) se centró en el individuo y su entorno social, emocional y mental. Este modelo explora las respuestas emocionales ante interacciones humanas y situaciones conflictivas en el área de enfermería, con el objetivo de identificar necesidades emocionales y establecer relaciones de confianza entre el paciente y el profesional de la salud.

Los cuatro componentes de la teoría (15) son la *persona*, que fue concebida como un ser en desarrollo continuo que busca reducir la ansiedad causada por las necesidades; el *entorno* está constituido por fuerzas externas que influyen en el individuo de un contexto determinado; la salud se interpretó como un proceso dinámico de crecimiento y evolución de la personalidad; y la *enfermería* se concibió como un proceso colaborativo con el fin de promover la salud en individuos y comunidades.

Peplau destacó que existen fases correspondientes a la relación terapéutica entre el profesional de enfermería y el paciente (15).

Fase de Orientación:

Durante este proceso se establece habilidades básicas de interacción con el paciente, enfrentándose a un entorno desconocido. En esta etapa inicial es primordial aprender a comunicarse, identificar necesidades y comprender el rol que se desempeña dentro del equipo de salud (15).

Fase de identificación:

Se identifica las necesidades específicas del paciente estableciendo una relación cercana, brindando un cuidado personalizado en donde predomina la seguridad y confianza. De esta manera se participa activamente, fortaleciendo el sentido de pertenencia y mejorando el entorno clínico (15).

Fase de explotación:

Durante esta fase, el profesional toma las decisiones de manera independiente, mostrando habilidades comunicativas y técnicas. Además, es capaz de adaptarse al entorno clínico, consolidando su capacidad de análisis y resolución de problemas (15).

Fase de resolución:

En esta última fase, se observa un equilibrio y control de las respuestas frente a situaciones de problema. Se reconoce las habilidades adquiridas y el crecimiento profesional (15).

La Visión que tuvo Peplau (16) es integrativa porque consideró que el individuo está en evolución constante, lo que convirtió a la interdependencia social en un requisito indispensable para alcanzar la madurez emocional y funcional.

Peplau (16) señaló que las enfermeras promueven el bienestar personal, haciendo uso de la comunicación afectiva, identificando y gestionando sus emociones para resolver problemas interpersonales y satisfaciendo las necesidades de los pacientes.

El legado de Hildegard (16) nos ayuda a mantener la relación sin despersonalizarnos de la atención. Se enfatizó que las enfermeras tienen que ser conscientes de sus propias emociones y reacciones, aplicando habilidades de autogestión y percepción emocional, asegurando un cuidado humanizado, siendo capaces de comprender su propia conducta para poder ayudar a

los pacientes en todo momento sin tener un enfoque negativo y dar solución a los problemas aplicando los principios sobre las relaciones humanas.

**Modelo de Adaptación de Roy- Callista Roy**

Este modelo nos plantea que las personas son sistemas que responden constantemente a estímulos del entorno mediante procesos de adaptación. En relación con las practicas clínicas, los internos rotativos de Enfermería se encuentran expuestos a cambios sociales, económicos y emocionales, lo que genera respuestas emocionales como ansiedad, estrés, miedo o inseguridad.

Según el autor Cusme et al. (17) los seres humanos aplican los conocimientos aprendidos en el pasado, por esta razón, la enfermera tiene que considerar que forma parte de un contexto que no se puede separar. La percepción que se tiene de las situaciones a las que están expuestos son individuales y distintas para cada persona.

La adaptación se da de modo psicosocial, es decir se incluyen las emociones, autopercepción y las relaciones interpersonales. En este sentido, cuando las respuestas tienden a ser adaptativas, se logran desarrollar estrategias adecuadas, permitiendo afrontar las emociones negativas. Mejorando el fortalecimiento de competencias profesionales y el bienestar integral del personal de enfermería.

# CAPÍTULO 2: MATERIALES Y MÉTODOS

## 2.1 Diseño y Tipo de Investigación

El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo y transversal.

**Enfoque cuantitativo:** Según Sampieri (13) En el enfoque cuantitativo se establece objetivos y preguntas de investigación, en base a la literatura se crea un marco de referencia para desarrollar una serie de conclusiones. Es un estudio con enfoque cuantitativo que aplicó la escala ERES para medir la respuesta emocional situacional.

**No experimental.** Se puede establecer como la investigación que se realiza sin operar las variables. Son estudios donde no se realizan cambios de manera intencional, sin comparar con otras variables (18). La investigación es no experimental porque no manipuló las variables, buscó evaluar a los estudiantes de la Carrera de Enfermería.

**Descriptivo.** Según Guevara at el. (19) Los estudios descriptivos buscan precisar las propiedades, las características y los perfiles de las personas que están siendo observadas. En el análisis, se observó un alcance descriptivo que busca evaluar la respuesta emocional de un grupo de estudiantes de la Universidad Técnica del Norte.

**Transversal.** Este tipo de investigación recoge datos con el fin de describir variables y estudiar su influencia en un tiempo específico. (18) El estudio fue de alcance transversal, se recolectó datos en el de 2 cohortes Mayo 2024 - Abril 2025 y Septiembre 2024 – Agosto 2025.

## 2.2. Métodos, Técnicas e instrumentos de Investigación

### 2.2.1 Técnica

En este estudio se aplicó una encuesta en línea realizada en la plataforma Jotform aplicando la Escala de Respuesta Emocional Situacional (ERES), la encuesta fue enviada a los estudiantes internos rotativos de enfermería de la Universidad Técnica del Norte en los diferentes establecimientos de salud.

### 2.2.2 Instrumento

Se aplicó la Escala de Respuesta Emocional Situacional (ERES) que estuvo destinada a observar el desempeño de las habilidades emocionales de un estudiante de enfermería en una situación de conflicto con un paciente. La consistencia interna de la escala fue alta, con coeficientes α de Cronbach y ω de McDonald de 0,947 y 0,949, respectivamente. La fiabilidad test-retest mostró un coeficiente de correlación intraclase moderado de 0,604 (IC del 95 %: 0,503-0,688) durante un intervalo de 15 días.

El ERES divide estas habilidades en 34 ítems, que describen comportamientos que el observador puede evaluar en una escala Likert, donde 0 = Deficiente, 1 = Inadecuado, 2 = Adecuado, 3 = Bueno y 4 = Óptimo.

En la escala utiliza las preguntas 1 a 11 evalúan el Factor 1: Comunicación e Influencia Emocional Positiva. Este factor midió la capacidad de lograr cooperación y generar un entorno positivo, buscando siempre el bienestar del paciente. Las preguntas 12 a 24 analizaron la conciencia de los demás, la empatía y la escucha activa, con el fin de entender el estado de ánimo del paciente. El factor de autogestión emocional y orientación al resultado, que abarcó las preguntas 25 a 30, evaluó la capacidad de cumplir objetivos y mantener un entorno propicio para el desarrollo de emociones. Finalmente, el Factor 4, que cubre la autoevaluación y el desarrollo personal, se evidenció en tres preguntas específicas. Estas preguntas identifican las fortalezas y debilidades.

### 2.3. Matriz de operacionalización de variables

OBJETIVO 1: Determinar las características sociodemográficas de la población de estudio

| VARIABLES | DEFINCICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIÓN | DEFINICIÓN OPERACIONAL | INDICADOR | ESCALA | ÍTEM | TIPO DE VARIABLE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Características demográficas | Indicadores usados para describir y clasificar a las personas por sus atributos biológicos, económicos y sociales (20). | Edad | Edad en años cumplidos se refiere al tiempo que ha vivido una persona desde su nacimiento (21). | Edad | Numérico | ¿Qué edad tiene? | Numérica |
| | | Sexo | Características biológicas que definen a los seres humanos. Al nacer, a todas las personas se les asigna un sexo concreto (22). | Identificación personal | 1. Masculino<br>2. Femenino | ¿Cuál es su sexo? | Cualitativa nominal |
| | | Estado Civil | Conjunto de condiciones que ubican la calidad de un individuo en cuanto a su capacidad para contraer obligaciones civiles (23). | Condición jurídica | 1. Soltero<br>2. Casado<br>3. Divorciado/a<br>4. Viudo/a | ¿Cuál es su estado civil? | Cualitativa nominal |
| | | Lugar de Prácticas | Los practicantes aplican los conocimientos teóricos adquiridos durante su formación académica y desarrollan habilidades prácticas. | Entorno formativo | 1.Ibarra<br>2. Otavalo<br>3. Tena<br>4. Sucumbíos | ¿En qué ciudad realiza su internado?? | Cualitativa nominal |
| | | Periodo académico | Tiempo en el que el estudiante va a cursar su internado. | Cohorte en la que el estudiante realiza su internado | 1.Septiembre - Agosto<br>2.Mayo - Abril | Periodo académico en el que realiza su internado | Cualitativa nominal |
| | | Nivel de establecimiento | Lugar donde se realiza una determinada actividad. | Institución donde se lleva a cabo la práctica | 1.Primer Nivel<br>2.Segundo Nivel | ¿En qué nivel de establecimiento realiza su práctica preprofesional? | Cualitativa nominal |

OBJETIVO 2: Definir la respuesta emocional de los internos rotativos

| VARIABLES | DEFINCICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIÓN | DEFINICIÓN OPERACIONAL | INDICADOR | ESCALA | ÍTEM | TIPO DE VARIABLE |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Respuesta emocional | Capacidad de controlar y gestionar los sentimientos y las emociones propias, para guiar el pensamiento y las acciones de manera eficaz y prudente (24). | Comunicación positiva | Estrategias de comunicación centradas en lograr que el individuo y la población en general adopten conductas saludables (25). | Comunicación e influencia emocional positiva. | 1.Deficiente (0)<br>2.Inadecuado (1)<br>3.Adecuado (2)<br>4.Bueno (3)<br>5.Optimo (4) | 1-11 | Cualitativa ordinal |
| | | Conciencia | Ayuda a orientar acciones, incluso cuando existen influencias externas e internas como el estrés o los asuntos personales que pueden obstaculizar la ejecución coherente de las mejores prácticas (26). | Conciencia de los demás, empatía y escucha | 1.Deficiente (0)<br>2.Inadecuado (1)<br>3.Adecuado (2)<br>4.Bueno (3)<br>5.Optimo (4) | 11-24 | Cualitativa ordinal |
| | | Autogestión emocional | Se centran en las fortalezas del individuo para dar una respuesta a los problemas que enfrentan en su entorno social como de su conciencia interna (27). | Autogestión emocional y orientación al resultado | 1.Deficiente (0)<br>2.Inadecuado (1)<br>3.Adecuado (2)<br>4.Bueno (3)<br>5.Optimo (4) | 24-30 | Cualitativa ordinal |
| | | Autovaloración | Conjunto de opiniones, cogniciones, afectos y valoraciones que mantiene el ser humano sobre sí mismo (28). | Autovaloración adecuada de uno mismo y desarrollo personal | 1.Deficiente (0)<br>2.Inadecuado (1)<br>3.Adecuado (2)<br>4.Bueno (3)<br>5.Optimo (4) | 31-34 | Cualitativa ordinal |

## 2.4 Participantes

### 2.4.1 Población

La población estuvo conformada por 144 estudiantes de 2 cohortes Mayo 2024 - Abril 2025 y Septiembre 2024 – Agosto 2025.

### 2.4.2 Muestra

Se usó un muestreo no probabilístico por conveniencia ya que se seleccionó de manera aleatoria una muestra de 118 internos rotativos de enfermería. Dando una confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%

### 2.4.3 Características generales de la muestra

La muestra constó de dos cortes, el primer corte está constituido por 72 estudiantes en el periodo mayo-abril y el segundo corte 72 estudiantes en el periodo septiembre-agosto. Los cuales se encuentran cursando su internado rotativo en los diferentes hospitales ubicados en Ibarra, Otavalo, Tena y Sucumbíos

### 2.4.4 Criterios de inclusión

- Estudiantes que estén matriculados y se encuentren cursando el internado rotativo
- Estudiantes que acepten participar en la investigación
- Estudiantes que acepten el consentimiento informado

### 2.4.5 Criterios de exclusión

- Estudiantes que no acepten participar en el estudio
- Estudiantes que no respondan la encuesta en tiempo establecido

## 2.5 Procedimiento y análisis de datos

La recolección de datos se llevó a cabo utilizando la herramienta Jotform, en donde, se proporcionó un link a todos los internos rotativos, el cual contenía 34 ítems de la Escala de Respuesta Emocional Situacional (ERES) y las características sociodemográficas. Previamente se revisó que todas las respuestas tengan coherencia y sean de utilidad para la investigación.
Se realizó la tabulación de datos mediante el Programa R para conocer los resultados sobre los datos recolectados y la relación que existe entre las habilidades emocionales y el perfil sociodemográfico. Este análisis detallado nos ayudó a cumplir con los objetivos planteados y determinar conclusiones rigurosas.

## 2.6 Aspectos éticos

Se respetaron las proposiciones éticas propuestos en la Declaración de Helsinki en la que se realizó investigación en seres humanos y se enunció los fundamentos esenciales para ratificar las buenas prácticas de investigación.

Se respetó la autonomía de los participantes mediante el consentimiento informado, asegurando que la participación sea voluntaria. Sujetándose a normas éticas para proteger los derechos de los participantes, aportando para generar nuevos conocimientos de manera ética y responsable.

La investigación fue presentada al Comité Ético de Investigación (CEI) de la Facultad Ciencias de la Salud de la Universidad Técnica del Norte para ser evaluada y aprobada. Además, se realizó la recolección de datos y se requirió el permiso del responsable del lugar en donde se realizó la investigación. Se aseguró la confidencialidad y se protegió los datos recogidos en el estudio. (Anexo 2)

# CAPÍTULO 3: RESULTADOS Y DISCUSIÓN

## 3.1 Resultados

**Tabla 1 Perfil sociodemográfico a la población de estudio.**

| Variable | Categoría | Frecuencia | Porcentaje |
|---|---|---|---|
| **Rangos de Edad** | 21- 26 años | **114** | **96,6%** |
| | 27- 31 años | 3 | 2,5% |
| | 32- 36 años | 1 | 0,8% |
| **Sexo** | Femenino | **95** | **80.5%** |
| | Masculino | 23 | 19.5% |
| **Estado civil** | Soltero/a | **113** | **95.8%** |
| | Casado/a | 5 | 4.2% |
| **¿En qué ciudad realiza su internado?** | Ibarra | **49** | **41.5%** |
| | Otavalo | 28 | 23.7% |
| | Tena | 19 | 16.1% |
| | Sucumbíos | 22 | 18.6% |
| **Periodo académico** | Septiembre-Agosto | **67** | **56.8%** |
| | Mayo - Abril | 51 | 43.2% |
| **Nivel de establecimiento** | Primer Nivel | 36 | 30.5% |
| | Segundo Nivel | **82** | **69.5%** |

En la Tabla 1 se muestra que la mayoría de los internos rotativos que están realizando sus prácticas preprofesionales son mujeres. Según la Revista RRHH Digital (29) la enfermería es una de las profesiones del área de salud más relevantes y en constante crecimiento, observándose una predominancia femenina y en muchos casos con experiencia previa. Además, se observa que un 95,8% de los encuestados se encuentran solteros, mientras que el 4,2% está casado. En cuanto a la edad, se identificó a la mayoría en un rango de 21- 26 años con un 96,6%.

Por otro lado, la mayor cantidad de respuestas a la encuesta provino de los internos rotativos correspondientes al periodo académico de septiembre-agosto. La mayoría de estos internos se encuentran en el segundo nivel del establecimiento, y realizan su internado en la ciudad de

Ibarra, con un 41,5% de los participantes. Seguido por Otavalo con un 23,7%, Tena con un 16,1% y Sucumbíos con un 18,6%.

**Tabla 2. Habilidades emocionales por dimensiones de la Escala ERES (Escala de Respuesta Emocional Situacional).**

| **Dimensiones** | **Escala** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | Deficiente | Insuficiente | Suficiente | Adecuada | Óptimo |
| **Comunicación Positiva** | 0.85% (1) | 0.85% (1) | 2.54% (3) | **79.66% (94)** | 16.10% (19) |
| **Conciencia** | 0.00% (0) | 0.87% (1) | 5.08% (6) | **78.81% (93)** | 15.25% (18) |
| **Autogestión Emocional** | 0.00% (0) | 3.38% (4) | 6.77% (8) | **71.18% (84)** | 18.64% (22) |
| **Autovaloración** | 0.00% (0) | 1.69% (2) | 8.47% (10) | **69.49% (82)** | 20.34% (24) |

Se evidenció en la Tabla 2 que, en las 4 dimensiones, tres de ellas sobrepasan el 70% que son la Comunicación Positiva, Conciencia y Autogestión Emocional, y con el 69,49% la Autovaloración.

En un artículo realizado en Ecuador, según Calderón et al. (30) se requiere habilidades, sensibilidad y capacidad de adaptarse al entorno. Asimismo, contribuye a fortalecer el vínculo enfermero-paciente, mejorando la toma de decisiones compartidas y promover un cuidado humanizado e integral, impactando de manera positiva en los resultados de salud. Permitiendo al profesional reconozca y tome conciencia de sus fortalezas y limitaciones en la práctica preprofesional, promoviendo una reflexión crítica y desarrollo progresivo de competencias profesionales.

**Tabla 3. Relación del perfil sociodemográfico con la respuesta emocional.**

| Variables | Dimensiones | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Comunicación Positiva | Conciencia | Autogestión Emocional | Autovaloración |
| **Sexo** | p-value < 2.2e-16 | p-value = 1.318e-08 | p-value = 5.767e-08 | p-value = 0.004223 |
| **Ciudad Rotación** | p-value = 0.2386 | p-value = 0.06098 | p-value = 0.06326 | p-value = 0.1185 |

La Tabla 3 los resultados de la relación de variables sociodemográficas y las dimensiones de la respuesta emocional en los internos rotativos, se tomó como valor de significancia estadística $p< 0.05$. En relación con el sexo, se evidencia asociación estadísticamente significativa con todas las dimensiones analizadas. Los componentes de comunicación positiva, conciencia y autogestión emocional indican diferencias entre los grupos en la forma de reconocer, expresar y regular las emociones en situaciones de conflicto con la práctica preprofesional.

Según Deng et al. (31) nos menciona que no se ha explorado exhaustivamente la inteligencia emocional con respecto a las diferencias de género en estudiantes de enfermería. En los resultados del estudio se hallaron diferencias significativas entre hombres y mujeres, evidenciando puntuaciones más bajas en los hombres en el área de resolución de problemas, ya que tienden a usar un estilo de comunicación más reservado, a diferencia de las mujeres que son más colaborativas.

En otro artículo, Llubes et al. (32) nos describe que las mujeres reflejaron un enfoque más proactivo, mientras que los hombres son más dependientes, inclinándose siempre a buscar apoyo externo. Concluyendo la capacidad limitada de resolución de problemas del personal masculino, impactando negativamente en la autogestión emocional y de cuidado de los pacientes.

# CONCLUSIONES

- En conclusión, el análisis del perfil sociodemográfico permitió identificar a la población estudiada siendo principalmente de sexo femenino, considerando rangos de edad en los que la mayoría se encuentra entre 21 y 26 años y casi en su totalidad son solteros. Los participantes se encuentran cursando su internado principalmente en la ciudad de Ibarra, en su mayoría durante el periodo académico de septiembre – agosto y predominantemente en el segundo nivel de atención.

- En síntesis, se evaluó las habilidades emocionales de los internos rotativos por medio de la escala ERES, en su mayoría mostraron un manejo adecuado de sus emociones ante situaciones conflictivas, esto indica que poseen habilidades emocionales bien desarrolladas para lidiar con situaciones de tensión y estrés durante su periodo de prácticas, sin embargo, necesitan fortalecer su capacidad para reconocer, regular y manejar sus propias emociones para lograr una autogestión emocional positiva. De igual manera reconocer y evaluar sus propias capacidades, autovalorando su desempeño en su área de prácticas.

- Para concluir, se evidencia la existencia de una relación significativa entre las dimensiones analizadas y la variable sexo, lo que sugiere diferencias en la manera en que se enfrentan y gestionan las situaciones conflictivas. Este hallazgo permite inferir que el sexo puede influir en las respuestas, actitudes o estrategias adoptadas en contextos de conflicto durante la práctica formativa.

## RECOMENDACIONES

- Se recomienda a los docentes de la Universidad Técnica del Norte que apoyen a los Internos de Enfermería fortaleciendo sus habilidades emocionales fomentando una comunicación asertiva, creando espacios de reflexión para desarrollar la conciencia y el acompañamiento en la autogestión emocional e impulsando una retroalimentación que mejore su autovaloración dentro de un ambiente de aprendizaje seguro y respetuoso que genere confianza para lograr una atención humanizada y segura.

- Se aconseja al personal de salud de todos los lugares de establecimiento en donde se encuentran cursando el internado que use una comunicación positiva en todas las interacciones, empleando un lenguaje claro, respetuoso y empático que cree un ambiente de confianza. Es fundamental practicar la escucha activa, creando espacios en donde se pueda resolver dudas por medio de orientaciones en donde se validen las emociones, manteniendo una actitud constructiva, evitando comentarios que generen inseguridad o desmotivación.

- Es apropiado que los internos de Enfermería adopten prácticas durante su formación que mejoren su desempeño y contribuyan a brindar una atención de calidad, manejando adecuadamente sus habilidades y emociones, llegando a optimizarlas, actuando con seguridad, empatía y profesionalismo. También es importante identificar las fortalezas y áreas de mejora, manteniendo una actitud abierta al aprendizaje. Buscando y creando redes de apoyo cuando sea necesario y manteniendo un bienestar emocional efectivo.

# REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS


1. Sornoza B, García A, Manrique G, Peña G. La inteligencia emocional en la enfermería. Recimundo. 28 de octubre de 2023;7(4):179-86. Disponible en: https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(4).oct.2023.179-186
2. Chipana D, Chipana M. Inteligencia emocional en profesionales de enfermería del primer nivel de atención del distrito de Rímac [Internet]. [Lima]: Universidad de Ciencias y Humanidades (UCH); 2022. Disponible en: www.uch.edu.pe
3. Shubayr N, Dailah H. Evaluación de la inteligencia emocional, la autoeficacia y el estrés percibido entre estudiantes de enfermería en la práctica clínica: un estudio transversal. BMC Nurs. 9 de mayo de 2025;24(1):505. Disponible en: https://doi.org/10.1186/s12912-025-03109-6
4. Castillejos L, Gracia V, Landeros E. Relación entre la Inteligencia Emocional y el Cuidado de Enfermería. Revista Cuidarte. 1 de septiembre de 2020;11(3). doi:10.15649/cuidarte.989
5. Vera D, Zambrano G, Vega J. Competencias emocionales del enfermero profesional en la atención al paciente en el Hospital General Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Manta. QhaliKay Revista de Ciencias de la Salud. 15 de septiembre de 2021;5(3):38. Disponible en: https://doi.org/10.33936/qkrcs.v5i3.3122
6. Jimenez M, Insuasti A, Etxeberria J, Erro I, Trandafir P. Identificación y manejo de situaciones emocionales vividas por los estudiantes de enfermería durante las prácticas clínicas. Enferm Glob. 2024;23(1):444-57. Disponible en: https://doi.org/10.6018/eglobal.573071
7. Cuéllar L, Fernández J, Ayuso D, Martínez M. Evaluación de la inteligencia emocional percibida en estudiantes del Grado en Enfermería. Metas de Enfermeria. 1 de julio de 2023;26(6):64-70. Disponible en: https://doi.org/10.35667/METASENF.2023.26.1003082124
8. Dugué M, Sirost O, Dosseville F. Una revisión de la literatura sobre la inteligencia emocional y la educación en enfermería. Nurse Educ Pract. 1 de julio de 2021;54. Disponible en: https://doi.org/10.1016/J.NEPR.2021.103124
9. Quiliano M, Quiliano M. Inteligencia Emocional y estrés Académico en estudiantes de Enfermería. Ciencia y enfermería. 2020;26(3):1-9. Disponible en: https://doi.org/10.4067/S0717-95532020000100203

10. Castillejos L, Verónica Y, Olvera E. Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. Revista Cuidarte. 31 de agosto de 2020;11(3):989. Disponible en: https://doi.org/10.15649/CUIDARTE.989
11. Velásquez Y, Rose C, Oquendo E, Cervera N. Inteligencia emocional, motivación y desarrollo cognitivo en estudiantes. cienciamatria. 1 de julio de 2023;9(17):4-35. doi:10.35381/cm.v9i17.1120
12. Rengifo Y. Las emociones en Enfermería: Una mirada desde el cuidado humano. 25 de septiembre de 2021;146-61.
13. Paredes A, Coria G, Marcos-Lescano AY, Sedano S. La regulación emocional como categoría transdiagnóstica a través de los problemas clínicos: un estudio narrativo. Interacciones. 15 de diciembre de 2021;e223. doi:10.24016/2021.v7.223
14. Sánchez L, Sierra M. Inteligencia emocional y el modelo de relaciones interpersonales de Hildegard Peplau en el cuidado de enfermería. [Bogotá]: Fundación Universitaria de Ciencias de la Salud - FUCS; 2023.
15. Gonzalo A. Hildegard Peplau: Teoría de las relaciones interpersonales [Internet]. 2024 [citado 17 de marzo de 2026]. Disponible en: https://nurseslabs.com/hildegard-peplaus-interpersonal-relations-theory/
16. Nasarre P, Sierra N, Millán A, Mené M, Núñez N, Merino M. Teoría de las relaciones interpersonales de Hildegard Peplau y su aplicación en enfermería de salud mental. 2025;6.
17. Cusme N, Carpio P, Chasillacta F, Rojas L. Proceso de afrontamiento y adaptación en enfermeras según Teoría Callista Roy. Medwave. 1 de septiembre de 2023;23(S1):eUTA109. Disponible en: https://doi.org /10.5867/medwave.2023.S1.UTA109
18. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación [Internet]. [citado 23 de febrero de 2026]. Disponible en: https://www.google.com/search?q=https://www.uca.ac.cr/wpcontent/uploads/2017/10/Investigacion.pdf
19. Guevara G, Verdesoto A, Castro N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). recimundo. 16 de julio de 2020;4(3):163-73. Disponible en: https://doi.org/ 10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173

20. BIREME, OPAS, OMS. DeCS - Descriptores en Ciencias de la Salud [Internet]. 2024 [citado 16 de junio de 2024]. Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud. Disponible en: https://decs.bvsalud.org/es/ths/resource/?id=59890
21. Instituto Nacional de Estadística (INE). Glosario de conceptos: Definición de variables [Internet]. 2024 [citado 16 de junio de 2024]. INE. Disponible en: https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4485&op=30256&p=1&n=20
22. Instituto Nacional de Estadística (INE). Glosario de conceptos: Definición de variables [Internet]. 2024 [citado 16 de junio de 2024]. INE. Disponible en: https://www.ine.es/DEFIne/es/concepto.htm?c=4484
23. Goldenberg J. Una propuesta de reconstrucción del sentido original del estado civil en el Código Civil chileno. Revista de estudios histórico-jurídicos. 2020;(39):299-328. Disponible en: https://doi.org/10.4067/S0716-54552017000100299
24. Hernández C, Dickinson M. Importancia de la inteligencia emocional en Medicina. Investigación en Educación Médica. 1 de julio de 2021;3(11):155-60. Disponible en: https://doi.org/10.1016/S2007-5057(14)72742-5
25. Mendoza Y, Barría M. La comunicación en salud y la necesidad de integración interdisciplinaria [Internet]. 2021. Disponible en: https://orcid.org/0000-0002-7991-8142
26. Linares I, Chiclayo O, Flor M, Vallejos C. ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería Afán de conciencia ética en el cuidado. Vol. 7. 2020;7(1):42-53.
27. Cruellas M. La inteligencia emocional en el ámbito enfermero. [Madrid]: Universidad Europea Madrid; 2021.
28. Franco A. Vista de Autoconcepto Profesional de la Enfermera Ecuatoriana. Una mirada hacia dentro | Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar [Internet]. [citado 16 de junio de 2024]. Disponible en: https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/428/535
29. Ediciones Digitales Siglo 21. ¿Sabías qué…? El 70% de los estudiantes de enfermería son mujeres [Internet]. 2024 [citado 24 de marzo de 2026]. Disponible en: https://www.rrhhdigital.com/secciones/actualidad/753627/sabias-que-el-70-de-los-estudiantes-de-enfermeria-son-mujeres/
30. Calderon N, Zambrano J, Vinces R, Zambrano M. La comunicación enfermero - paciente y su impacto en la calidad del cuidado. Recimundo. 6 de enero de 2025;9(1):824-32. Disponible en: https://doi.org/10.26820/recimundo/9.(1).enero.2025.824-832

31. Deng X, Chen S, Li X, Tan C, Li W, Zhong C, et al. Diferencias de género en empatía, inteligencia emocional y capacidad de resolución de problemas entre estudiantes de enfermería: un estudio transversal. Nurse Educ Today. 23 de enero de 2023;120:105649. doi:10.1016/j.nedt.2022.105649

32. Llubes-Arrià L, Briones-Vozmediano E, Mateos JT, Sol-Cullere J, Gea-Sánchez M, Rubinat-Arnaldo E. Diferencias de género en la activación del autocuidado entre pacientes con múltiples enfermedades crónicas: un estudio cualitativo. Archives of Public Health. 31 de julio de 2025;83(1):200. Disponible en: https://doi.org/10.1186/s13690-025-01686-1

# ANEXOS

# UNIVERSIDAD TÉCNICA DEL NORTE

# FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD

# CARRERA DE ENFERMERÍA

**Tema:** "Nivel de respuesta emocional en situaciones de conflicto en estudiantes de prácticas preprofesionales"

**Objetivo General**: Evaluar el nivel de respuesta emocional en situaciones de conflicto en estudiantes que realizan las prácticas preprofesionales.

**INSTRUMENTO "Escala ERES"**

La Escala de Respuesta Emocional Situacional (ERES) es un cuestionario para observar la competencia emocional en la práctica de enfermería. Se sometió a una validación de contenido mediante el método Delphi con 6 expertos, dando como resultado una versión final de 34 ítems. Se realizaron sesiones de grupos focales con estudiantes de enfermería para garantizar la legibilidad y la idoneidad. En el estudio participaron un total de 415 estudiantes de enfermería. El AFC se realizó con 208 estudiantes, obteniéndose un total de 4 factores y una varianza del 55,1 %. La consistencia interna de la escala fue alta, con coeficientes α de Cronbach y ω de McDonald de 0,947 y 0,949, respectivamente. La fiabilidad test-retest mostró un coeficiente de correlación intraclase moderado de 0,604 (IC del 95 %: 0,503-0,688) durante un intervalo de 15 días.

**Instrucciones:** La escala ERES analiza el cumplimiento de habilidades emocionales en un escenario conflictivo con un paciente, dividiéndolas en 34 ítems que previamente van a ser evaluados por medio de una escala Likert, donde 0 = Deficiente, 1 = Inadecuado, 2 = Adecuado, 3 = Bueno y 4 = Óptimo.

| Preguntas | 0 = Deficiente | 1 = Inadecuado | 2 = Adecuado | 3 = Bueno | 4 = Óptimo |
|---|---|---|---|---|---|
| Factor 1: Comunicación e Influencia Emocional Positiva | | | | | |
| 1. Saluda y se presenta al paciente con una mirada y sonrisa acogedora] | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 2. Confirma el nombre del paciente y le llama por su nombre para crear cercanía | | | | | |
| 3. Transmite serenidad y confianza creando un clima que favorece la comunicación con el paciente | | | | | |
| 4. Si se equivoca rectifica y continúa con la acción, evitando bloquearse y tratando de reencauzar la situación<br>5. Mientras realiza la tarea, interacciona con su interlocutor haciendo que la situación sea lo menos tensa posible | | | | | |
| 6. Se expresa con calidez y sin utilizar frases que muestren dudas o inseguridades | | | | | |
| 7. Identifica cuando su interlocutor no comprende los mensajes | | | | | |
| 8. El tiempo que utiliza para comunicarse con el paciente, es el adecuado para asegurar su entendimiento y no cansar con demasiadas explicaciones | | | | | |
| 9. Utiliza expresiones descriptivas y claras adaptadas al interlocutor | | | | | |
| 10. Explica al paciente la acción que va a realizar y cómo debe participar, consiguiendo su consentimiento y que coopere con lo que se le propone | | | | | |
| 11. Antes de finalizar su actuación, confirma la satisfacción de su interlocutor con la actividad realizada | | | | | |
| Factor 2: Conciencia de los demás, empatía y escucha | | | | | |
| 12. Ante la contrariedad y dificultades, muestra serenidad y predisposición a la resolución | | | | | |
| 13. Acepta las críticas de manera constructiva | | | | | |
| 14. Es capaz de apoyar los comportamientos adecuados del paciente, con frases que expresan refuerzo positivo | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 15. Muestra comprensión por los sentimientos de sus interlocutores y en el caso de que sean negativos trata de aliviarlos | | | | | |
| 16. Muestra con su lenguaje (tono de voz, frases de escucha, etc.) que escucha a su interlocutor | | | | | |
| 17. Muestra con la gestualidad corporal (expresión facial, mirada, actitud corporal) que escucha a su interlocutor con atención | | | | | |
| 18. Hace preguntas para aclarar las ideas expresadas por su interlocutor, mostrando comprensión y acogimiento | | | | | |
| 19. Cuando el mensaje de su interlocutor es negativo sigue mostrando una escucha activa | | | | | |
| 20. Respeta los titubeos y silencios de su interlocutor sin completarle las frases y mostrando comprensión | | | | | |
| 21. Demuestra una escucha activa y un interés constructivo ante las necesidades de su interlocutor | | | | | |
| 22. Se muestra motivado en la realización de la tarea y la ayuda al paciente en todo momento | | | | | |
| 23. Muestra comprensión por las preocupaciones de su interlocutor sin trivializarlas | | | | | |
| 24. Usa frases que muestran un genuino interés sobre lo que le dice el interlocutor<br>25. Cuando recibe críticas, responde sin ponerse a la defensiva | | | | | |
| 26. Muestra con su comportamiento que entiende lo que le dice su interlocutor | | | | | |
| Factor 3. Autogestión emocional y orientación al resultado | | | | | |
| 27. Cuando la conversación se desvía, es capaz de centrarla de manera adecuada y sin brusquedad | | | | | |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| 28. Puede retomar la conversación a pesar de las interrupciones y distracciones | | | | | |
| 29. Resuelve las objeciones de su interlocutor con soluciones viables, adaptadas a la situación y a las necesidades de su interlocutor | | | | | |
| 30. Es capaz de mostrar calma bajo presión | | | | | |
| 31. Gestiona el conflicto buscando soluciones, en la medida de sus posibilidades, sin entrar en discusiones con el paciente | | | | | |
| Factor 4. Autovaloración adecuada de uno mismo y desarrollo personal | | | | | |
| 32. Puede evaluar los aspectos positivos de su desempeño | | | | | |
| 33. Puede evaluar los aspectos negativos de su desempeño | | | | | |
| 34. Es capaz de analizar su desempeño para mejorarlo en situaciones futuras | | | | | |

Anexo 1: Preguntas para evaluar habilidades emocionales en estudiantes de Enfermería ().

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Título: “Nivel de respuesta emocional en situaciones de conflicto en estudiantes de prácticas preprofesionales”

Investigador: Geovanna Sarai Aguirre Grijalva

Yo: _____ con CI_____

Declaro que se me ha informado sobre la encuesta que se realizará con fines académicos y tiene como propósito evaluar el nivel de la Respuesta Emocional en estudiantes de prácticas preprofesionales.
La participación será totalmente voluntaria y no está obligado a responder la encuesta si es que no lo desea. Toda información personal no será revelada o compartida con personas que no pertenezcan al proyecto.

_____
Firma del Participante:
CI: _____