

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
Escuela Profesional de Administración



Una Institución Adventista

**Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal
Asistencial de la Clínica San Juan de Dios**

Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado(a) en
Administración y Negocios Internacionales

Autores:

Pavel Wilfredo Cruzalegui Goldsmith

Segundina Cochan Achahui

Asesor:

Mtra. Danney Lita Alomia Lozano

Mtro. Luis Alberto Geraldo Campos

Lima, 12 de octubre de 2021

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA DE TESIS

Yo, Danny Lita Alomia Lozano, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: **“INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL DEL PERSONAL ASISTENCIAL DE LA CLÍNICA SAN JUAN DE DIOS”** constituye la memoria que presentan los Bachilleres Pavel Wilfredo Cruzalegui Goldsmith y Segundina Cochán Achahui para obtener el título de Profesional de Licenciado(a) en Administración y Negocios Internacionales, cuya tesis ha sido realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 12 días del mes de octubre del año 2021.



Danney Lita Alomía Lozano

ACTA DE SUSTENTACIÓN

116

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 12 días del mes de octubre del año 2021 siendo las 11:00 horas., se reunieron en el Salón de Grados y Títulos de la Universidad Peruana Unión, bajo la dirección del Señor Presidente del Jurado: **Mtro. Lizardo Vásquez Villanueva** el secretario: **Lic. Carlos Eduardo Corrales Baldoceda** y como miembro: **Mg. Julio Gerson Rengifo Mansilla** y el asesor **Mtra. Danney Lita Alomia Lozano**, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de Tesis titulada: *“Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal asistencial de la Clínica San Juan de Dios”* de los Bachilleres:

- a. **Pavel Wilfredo Cruzalegui Goldsmith**
- b. **Segundina Cochan Achahui**

Conducente a la obtención del Título profesional de **Licenciado en Administración y Negocios Internacionales**,

El Presidente inició el acto académico de sustentación invitando al candidato hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del Jurado a efectuar las preguntas, cuestionamientos y aclaraciones pertinentes, los cuales fueron absueltos por el candidato. Luego se produjo un receso para las deliberaciones y la emisión del dictamen del Jurado. Posteriormente, el Jurado procedió a dejar constancia escrita sobre la evaluación en la presente acta, con el dictamen siguiente:

Candidato (a): **Pavel Wilfredo Cruzalegui Goldsmith**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B +	Muy bueno	Sobresaliente

Candidato (b): **Segundina Cochan Achahui**

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	17	B +	Muy bueno	Sobresaliente

(*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del Jurado invitó al candidato a ponerse de pie, para recibir la evaluación final. Además, el Presidente del Jurado concluyó el acto académico de sustentación, procediéndose a registrar las firmas respectivas.

Presidente



Secretario

Asesor

Miembro

Miembro

Candidato/a (a)

Candidato/a (b)

**Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica
San Juan de Dios**

**Emotional intelligence and job satisfaction of the healthcare personnel of the San
Juan de Dios Clinic.**

Pavel Wilfredo Cruzalegui Goldsmith
Universidad Peruana Unión
bjp@upeu.edu.pe

Segundina Cochan Achahui
Universidad Peruana Unión
segundina.ca@upeu.edu.pe

Danny Lita Alomia Lozano
Universidad Peruana Unión
danney@upeu.edu.pe

Luis Alberto Geraldo Campos
Universidad Peruana Unión
luis.geraldo@upeu.edu.pe

RESUMEN

La inteligencia emocional y la satisfacción laboral son variables importantes en el entorno organizacional, tanto que está generando resultados favorables en relación con su desempeño y satisfacción laboral. Por lo tanto, el presente estudio buscó determinar la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal asistencial de la Clínica San Juan de Dios. Además, de la relación de la percepción, comprensión, regulación emocional con la satisfacción laboral. Para ello, se utilizó una metodología basada en un enfoque cuantitativo de tipo correlacional a través de un diseño no experimental de corte transversal, donde se contó con la participación de 80 colaboradores, la cual se aplicó un cuestionario que miden la inteligencia emocional y satisfacción laboral, que permitió aplicar pruebas descriptivas y de correlación. Los resultados evidenciaron que la inteligencia emocional y satisfacción laboral tienen una correlación positiva y significativa ($\text{Sig.}=0.000$; $\text{Rho}= 0.431$), asimismo se encontró que las dimensiones, percepción, comprensión, regulación emocional tienen una relación directa con la satisfacción laboral. Se concluye que mientras la inteligencia emocional sea alta o se incremente la satisfacción laboral de los colaboradores también se incrementará, además, su incremento dependerá si la recepción, comprensión y regulación emocional permanecen altas y positivas.

Palabras clave: inteligencia emocional, satisfacción laboral, motivación.

ABSTRACT

Emotional intelligence and job satisfaction are important variables in the organizational environment, so much so that it is generating favorable results in relation to their performance and job satisfaction. Therefore, the present study sought to determine the relationship between emotional intelligence and job satisfaction among the healthcare personnel of Clínica San Juan de Dios. In addition, the relationship of perception, understanding, emotional regulation with job satisfaction. For this purpose, a methodology based on a quantitative approach of correlational type was used through a non-experimental cross-sectional design, with the participation of 80 collaborators, which was applied a questionnaire that measures emotional intelligence and job satisfaction, which allowed the application of descriptive and correlation tests. The results showed that emotional intelligence and job satisfaction have a positive and significant correlation (Sig.=0.000; Rho= 0.431), and it was also found that the dimensions of perception, understanding, emotional regulation have a direct relationship with job satisfaction. It is concluded that if emotional intelligence is high or increases, the job satisfaction of employees will also increase, and its increase will depend on whether emotional reception, understanding and regulation remain high and positive.

Keywords: emotional intelligence, job satisfaction, motivation

INTRODUCCIÓN

En un entorno sanitario cuyos problemas pueden afectar al personal asistencial debido a la escasa o nula oportunidad de promoción profesional, condiciones laborales, bajas remuneraciones, horarios inflexibles y sumándose el olvido social de su labor realizada. En este contexto, la inteligencia emocional viene a ser un factor para el logro de resultados organizacionales y satisfacción laboral de los colaboradores, así como del bienestar del personal asistencial relacionado con el ámbito del trabajo en términos departamentales, ingresos mensuales, duración del servicio, asignación de trabajo nocturno e intensidad del trabajo, cuyas variables guardan relación entre sí (Li et al., 2021). Asimismo, la Organización Mundial de la Salud ha considerado, que trabajar bajo control y presión o en condiciones laborales precarios afectan la salud, por lo que es necesario conocer la importancia de la inteligencia emocional para identificar los aspectos relevantes y mejorar la atención de los pacientes y el bienestar de la comunidad en general (Cutipa, 2018).

Hoy más que nunca, el bienestar de los profesionales de la salud, es un elemento fundamental para hacer frente a la pandemia, garantizando la integridad, la inteligencia emocional y bienestar del individuo, que trasciende a la creación de entornos de trabajo para el paciente a través de la aplicabilidad de adecuada inteligencia emocional con sus pacientes con la finalidad de desafiar la práctica clínica del autocuidado y empatía (Sierra

& Díaz, 2020); por otra parte, la diferencia entre rasgo y capacidad de la inteligencia emocional son diferentes constructos, donde el primero se mide a través de entrevistas, seguimientos, cuestionarios, auto informes del ámbito clínico, entre otros, y el segundo es medido gracias a la aplicación de instrumentos de rendimiento, desempeño, trabajo de equipo, desde una perspectiva empresarial (Taramuel & Zapata, 2017).

Los aspectos teóricos de Mayer y Salovey demostraron que la inteligencia emocional se centra en la capacidad básica de reconocer, procesar y utilizar información emocional, midiéndose mediante una prueba de rendimiento máximo, y para el caso que ocupa a los rasgos de inteligencia emocional se refieren a la percepción del individuo con respecto a sus emociones. En ese sentido, el constructo inteligencia emocional cuya capacidad es esencial e importante para el bienestar relacionado con el trabajo (Gong et al., 2020), para personas con altos niveles de la misma, tienen más probabilidades del éxito en el trabajo, evidenciándose efectos positivos, en cuanto a la satisfacción laboral y entornos organizacionales, regulando su estado emocional en circunstancias desfavorables, desempeñando un rol vital en el mantenimiento y reducción de la atención (Valor et al., 2020).

Para Hernandez (2018), los constructos de inteligencia emocional y satisfacción laboral no se relacionan, dicho de otra manera, la percepción que tiene el colaborador no depende ni de su inteligencia emocional, ni del control de sus emociones, de igual manera Asencio (2018) sostiene que no existe una relación significativa entre estos constructos. No obstante Martín (2020), encontró que pueden ser importantes a la hora de proponer una formación especial de inteligencia emocional para el colaborador, en pro de mejorar las condiciones laborales y no obtener un impacto negativo en éste. Además, Jara y Rodas (2019) revelaron que no siempre existe relación entre las dimensiones de inteligencia emocional y la satisfacción, siendo los varones más inteligentes que las mujeres, no obstante a pesar de ser más inteligentes presentan menor satisfacción con su trabajo.

Estudios como el de Oquendo y Santos (2018) revelaron que existe relación entre las variables pero no existen diferencias significativas con el género. Sin embargo, Coca (2010) en su estudio encontró que la satisfacción laboral y la inteligencia emocional reflejan una baja correlación entre variables, en cambio Gonzales, (2018) muestra el predominio de la insatisfacción laboral, es decir que para no descontextualizar, los trabajadores se encuentran en la corporación más por necesidad que por la satisfacción

que les genera su natural trabajo. En suma, Obregón (2019) probó el cuestionario ECO-50 expresando sobre la satisfacción laboral que es parte del esfuerzo que responde a la responsabilidad del colaborador, el cual fue capacitado.

Ahora bien, las evidencias muestran también que existen vinculación con otras variables de estudio como, desempeño laboral, clima laboral, felicidad, entre otras. No obstante, el estudio propone relacionar el nivel de inteligencia emocional y sus dimensiones con el grado de satisfacción laboral del personal asistencial que trabaja en la Clínica San Juan de Dios, con la finalidad de presentar ante la comunidad científica un conocimiento que contribuya con el mejoramiento de la práctica profesional de los colaboradores, y de futuros proyectos vinculados a la institución. Los principales beneficiarios del presente estudio serán: la alta dirección, los trabajadores asistenciales y los clientes/pacientes de la clínica San Juan de Dios, la cual se dedica a la rehabilitación de niños y jóvenes de diferentes estados de salud como terapia física, terapia de lenguaje y terapia ocupacional quienes a través de la implementación de estrategias novedosas lograrán un mejoramiento con respecto a la inteligencia emocional y a la satisfacción laboral.

Asimismo, el valor metodológico, se justifica en un estudio de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de alcance descriptivo correlacional, estudiándose a 80 colaboradores a través de la aplicación TMMS24 y del instrumento de ECO-50, adaptación peruana de la escala satisfacción laboral 20/23, con el objetivo de determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal, así como la relación de las dimensiones de inteligencia emocional con la satisfacción del personal asistencial de la Clínica San Juan de Dios.

MATERIALES Y MÉTODOS

El estudio fue de diseño no experimental, de corte transversal porque no se manipularon las variables y la obtención de los datos fueron en un momento específico, además es de enfoque cuantitativo, porque los datos que se obtuvieron fueron para probar las hipótesis mediante medición numérica y análisis estadístico; y de alcance correlacional porque se buscó encontrar la relación entre inteligencia emocional y la satisfacción laboral del personal asistencial de la Clínica San Juan de Dios.

Se consideró una población aproximadamente de 80 personas, conformado por el personal asistencial, dividida entre las áreas de medicina, enfermería, hospitalización, emergencia, consulta externa, imagenología, farmacia, laboratorio, nutrición,

rehabilitación, sala de operaciones y unidad de cuidados intensivos. Se excluyen de este estudio la plana administrativa, logística, seguridad, entre otros, que no corresponden a la característica propiamente del servicio asistencial de la salud.

Para la recolección de los datos se administró dos cuestionarios de inteligencia emocional y satisfacción laboral. Se utilizó la escala de inteligencia emocional denominado Trait Meta Mood Scale (TMM-24) de Mayer y Salovey, cuyo valor de fiabilidad de Alfa de Cronbach es igual a 0.82 con un KMO (Kaiser Meyer Olkin) igual a 0.5; esta escala cuenta con 24 ítems distribuidas en las dimensiones: percepción emocional, comprensión y regulación emocional. Para medir la satisfacción laboral se utilizó la escala de S20/23 de Meliá y Peiró (1998), cuyo valor Alfa de Cronbach es igual a 0.9 con un KMO igual a 0.56; asimismo esta escala está agrupada en las dimensiones de supervisión, satisfacción laboral intrínseca, entorno físico del lugar, beneficios recibidos y satisfacción con la participación. Cabe señalar que los instrumentos administrados fueron aplicados a diversos estudios, considerándose como instrumentos estandarizados, sin embargo, se solicitó a expertos para verificar los instrumentos, quienes dieron el visto bueno para su aplicabilidad en la clínica antes mencionada.

Se contó con los permisos por parte de la clínica y se procedió aplicar el cuestionario administrado en el formulario de Google, el cual contaba como el consentimiento informado de los colaboradores, adicionándose las instrucciones para completar el mismo. Luego de haber recogido la información se administró en un Excel y se extrajo al software estadístico SPSS, donde se verificaron los datos, se realizaron análisis descriptivos de frecuencia de los datos sociodemográficos y se realizó la transformación de las variables observables para obtener las dimensiones y variables, además, se evaluó los supuestos de normalidad (Shapiro Wilk) para aplicar un análisis de correlación, el mismo que no todas las variables cumplieron con este supuesto, por lo que se tomó a consideración realizar una prueba no paramétrica a través de Rho de Spearman, la cual permitió lograr los objetivos de la investigación.

RESULTADOS

De acuerdo con la obtención de los datos analizados en conformidad con lo declarado en la metodología para su procesamiento estadístico, y en consonancia con la propuesta investigativa presentada, a continuación, se aprecian los resultados descriptivos de los

datos sociodemográficos, seguido se presentan los resultados de correlación de la inteligencia emocional y satisfacción laboral.

La Tabla 1 muestra los resultados sociodemográficos de los participantes, donde se observa que el 56.3% está representado por el género femenino y el 43.8% de género masculino. Además, se puede apreciar que mayoritariamente se contó con la participación de colaboradores con edades de 31 a 35 representado por el 31.3% del total de la población encuestada.

Tabla 1
Datos sociodemográficos

		Frecuencia	%
Genero	Masculino	35	43.8%
	Femenino	45	56.3%
Edad	De 20 a 25 años	7	8.8%
	De 25 a 30 años	20	25.0%
	De 31 a 35 años	25	31.3%
	De 36 a 40 años	12	15.0%
	De 41 a 45 años	8	10.0%
	De 46 a más años	8	10.0%

Inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral

La Tabla 2, muestra que los constructos de inteligencia emocional y satisfacción laboral tienen una correlación positiva, directa y significativa (Sig.=0.000; Rho=.431**), lo que indica que cuando se incrementa la inteligencia emocional el nivel de satisfacción laboral tiende a aumentar, es decir, a mayor inteligencia emocional, mayor será la satisfacción laboral del personal asistencial.

En la Tabla 2 se observa que la dimensión percepción y la variable satisfacción laboral se relacionan moderadamente, directa y significativa (Sig.=0.000; Rho=0.402**), por lo que se infiere que, a mayor percepción emocional, mayor será la satisfacción laboral. Asimismo, existe relación baja entre la comprensión y la satisfacción laboral (Sig.=0.022; Rho=0.256*), por lo tanto, a mayor comprensión emocional, mayor satisfacción laboral en el personal asistencial. Finalmente, la Tabla 2 revela que la regulación y la satisfacción laboral tienen una relación baja, positiva y directa (Sig. 0.006; Rho=0.303*), es decir, a mayor regulación emocional, mayor será la satisfacción laboral del personal asistencial de la clínica.

Tabla 2
Dimensiones de inteligencia emocional y relación con la satisfacción laboral

Inteligencia emocional y sus dimensiones	Satisfacción laboral
--	----------------------

	Rho	Sig.	N
Inteligencia Emocional	,431**	0.000	80
Percepción emocional	,402**	0.000	80
Comprensión emocional	,256*	0.022	80
Regulación emocional	,303**	0.006	80

** La correlación es significativa a nivel .01

* La correlación es significativa a nivel .05

DISCUSIÓN

Se encontró la relación que existe entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral, así como la relación con las dimensiones de inteligencia emocional con la satisfacción laboral del personal asistencial de la clínica San Juan de Dios, sin embargo en algunas dimensiones como la comprensión y regulación emocional fue moderada, por lo tanto, en palabras de Juárez (2012) se debe valorar la inteligencia emocional en relación a la satisfacción laboral, ya que permite formar parte de un diagnóstico que debe producir cualquier cuerpo directivo en una institución, o que den servicios que contribuyan directamente en la vida de las personas y sus necesidades más sentidas de la comunidad.

Las personas con altos niveles de inteligencia emocional suelen tener más probabilidades de poseer prosperidad en compromisos para lograr efectos positivos en la satisfacción laboral, y medido su estado emocional aún en condiciones desfavorables, es así que la participación de la inteligencia emocional desempeña una función esencial en el sostenimiento y la reducción de la atención en los resultados (López, 2015). Se acierta con los estudios de Ceballos et al. (2017) cuando resulta que el personal mantiene un elevado desempeño laboral con respecto a la percepción, comprensión y regulación de las emociones, empero, se discrimina porque el logro emocional difiere no por cuánta salud se mantiene sino por cuantas metas alcanzó el personal en su organización. Otra perspectiva es la de Soto et al. (2020) cuando menciona sobre los riesgos de la inteligencia emocional en el entorno sanitario, cuyo componente reparación emocional tiene un efecto negativo para una satisfacción laboral en contextos de pandemia, teniendo un desnivel en la afectación que puede ser riesgosa psicosocialmente, y descuidado en el derecho organizativo, infringiendo lineamientos normalizados, que comúnmente se perciben los comportamientos anormales, es de tal importancia recalcar que deben conservar las organizaciones en cumplimiento con las normas estándares que el gobierno ha dispuesto para beneficio colaborativo.

Ahora bien, la similitud a largo plazo con los estudios de Berrios et al. (2006) con aplicaciones de otros instrumentos, pero con fines comunes, revela que la inteligencia

emocional no solo se relaciona con la satisfacción laboral, sino que es un predictor más que influye en el comportamiento y el rendimiento del colaborador en el trabajo. Mientras que los estudios relacionados próximos en la sede Cusco y Arequipa (Chávez, 2017), muestran niveles de insatisfacción laboral medianamente desaprovechado por los colaboradores. Asimismo, Huallpa y Ortiz (2019) confirma que el personal obtuvo resultados de estrés altos, específicamente en el ambiente laboral por la carga de trabajo sin apoyo psicológico a pacientes y personal asistencial. Empero el aporte de la ciencia ha contribuido con un estudio de talleres a fin de evitar inadecuaciones para el manejo de la inteligencia emocional que se ha visto reflejado en los porcentajes, aunque bajos de una satisfacción alta o de alcance ideal entre sus colaboradores (Aguilar y Leonardo, 2019).

Por su parte, Mérida y Extremera (2020) como resultado de una ejecución investigativa con enfoque mixto académico, sugieren nuevas vías de habilidades emocionales en combinación con los constructos de motivación laboral y contribución a la predicción del bienestar de los profesionales. Asimismo, Perea et al. (2008) aseveran que aquellos colaboradores que presentan máxima altura de regulación emocional y claridad, perciben un máximo de satisfacción laboral, en tanto que la felicidad como la aflicción son emociones expresadas mayormente en mujeres. Con respecto a la inteligencia emocional se sugiere estar en el patrocinio del modelamiento en los periodos de profesionalización y especialización, para que el manejo de sus emocionales como otros indicadores, como el control, percepción, facilitación, comprensión y regulación emocional, alcancen la madurez dentro de las actividades laborales de cada organización.

Finalmente, la existencia de estudios que concluyeron que el desarrollo de la inteligencia emocional es una de las variables que influyen sobre el desgaste laboral del personal asistencial en relación con factores internos y externos, el placer y la riqueza profesional revelaron una relación inversa al cansancio emocional en particular la cual recomienda sanar el clima organizacional, el optimismo y la autoestima unipersonal en metas, inversiones, objetivos comunes, cumplimiento de retos y misiones, para la disminución de dicho desgaste (Macías et al., 2016) y tal cual como lo refleja el estudio de Teran, (2018) la relación positiva de inteligencia emocional con sus dimensiones a la capacidad emprendedora, permite que mejore el desempeño y los conocimientos en los entornos laborables, siendo esta asertiva y efectiva.

CONCLUSIONES

Los resultados y la discusión abordada permiten llegar a las siguientes conclusiones, en cumplimiento a los objetivos propuestos en este estudio:

En primer lugar, se concluye que la inteligencia emocional y la satisfacción laboral están relacionadas de forma positiva y significativa. Danto pie a que, a mayor inteligencia emocional, mayor será la satisfacción laboral del personal de la clínica San Juan de Dios. Por lo tanto, la clínica debe mantener la inteligencia emocional alta para que su satisfacción laboral no decline, evitando la intervención de otros factores que afectarían la salud emocional del personal asistencial, más aún cuando se tiene una crisis producida por la pandemia de la COVID-19.

En segundo lugar, se concluye que las dimensiones como la percepción, comprensión y la regulación emocional tienen una relación con la satisfacción laboral, las dos ultimas de forma moderada pero significativas, esto debido a que la comprensión y regulación están siendo afectadas por otros factores producidos por la COVID-19, por lo que abre paso para seguir profundizando en relación con factores que causan la reducción de inteligencia emocional. Finalmente, la inteligencia emocional es una variable de gran importancia para ser tomada en cuenta por aquellas organizaciones que persiguen brindar una vida más llevadera con sus colaboradores, en efecto puedan contribuir mejor en el logro de los objetivos de la clínica.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. Y., & Leonardo, V. C. (2019). *Intervencion de enfermeria en la mejora de la inteligencia emocional en enfermeras(os) del servicio de emergencia ,clinica san Juan de Dios -Arequipa 2019 (Segunda Especialidad en Enfermeria)* [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <https://1library.co/document/zlgj37ry-intervencion-enfermeria-inteligencia-emocional-enfermeras-emergencia-clinica-arequipa.html>
- Asencio, S. M. (2018). *Inteligencia emocional y satisfaccion laboral del personal de salud que labora en el area de oncologia del hospital Daniel Alcides Carrion Huancayo 2018 (Segunda especialidad)* [Universidad Nacional del Callao]. http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/3156/ASCENCIO_TESIS2 DA_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Berrios, M. M., Agosto, L. J., & Aguilar, L. M. del C. (2006). Inteligencia emocional percibida y satisfacción laboral en contextos hospitalarios. Un estudio exploratorio con profesionales de enfermería. *Index de Enfermeria*, 15(54), 1-11. <https://doi.org/10.4321/s1132-12962006000200006>

- Ceballos, D. Jose, Solarte, G. Monica, & Ayala, H. A. (2017). Influence of emotional intelligence on job skills: An empirical study in employees at the administrative level. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250-260.
<https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>
- Chávez, B. G. (2017). *Relación entre el nivel de motivación con la satisfacción laboral del profesional de terapia física y rehabilitación en la Clínica San Juan de Dios de la ciudad de Cusco , 2017 (Licenciado en Tecnología en el área de Terapia Física y Rehabilitación)* [Universidad Nacional Mayor de San Marcos].
http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/7058/Chavez_bj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Coca, G. K. (2010). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la Red N° 4 de Ventanilla - Callao (Maestro en Educación)* [Universidad San Ignacio de Loyola].
[http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1110/1/2010_Coca_Inteligencia emocional y satisfacción laboral en docentes de educación inicial de la Red N° 4 de Ventanilla-Callao.pdf%0Ahttp://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1110](http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1110/1/2010_Coca_Inteligencia%20emocional%20y%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20en%20docentes%20de%20educaci%C3%B3n%20inicial%20de%20la%20Red%20N%C2%BA4%20de%20Ventanilla-Callao.pdf%0Ahttp://repositorio.usil.edu.pe/handle/123456789/1110)
- Cutipa, G. N. (2018). *Inteligencia emocional percivida y satisfaccion laboral en los estudiantes de los programas de especializacion en enfermeria dela escuela de pos grado de una universidad privada de Lima ,octube 2017 (Maestro)* [Universidad Peruana Union]. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/1092>
- Espinoza, V. M., Sanhueza, A. O., Ramírez, E. N., & Sáez, C. K. (2015). Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 23(1), 139-147.
<https://doi.org/10.1590/0104-1169.3498.2535>
- Fragoso, L. R. (2015). Inteligencia emocional y competencias emocionales en educación superior, ¿un mismo concepto? *Revista Iberoamericana de Educación Superior*, 6(16), 110-125. <https://doi.org/10.1016/j.rides.2015.02.001>
- Gong, Y., Wu, Y., Huang, P., Yan, X., & Luo, Z. (2020). Psychological Empowerment and Work Engagement as Mediating Roles Between Trait Emotional Intelligence and Job Satisfaction. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-7.
<https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00232>
- Gonzales, V. C. (2018). *Satisfaccion laboral en trabajadores mecanicos de maquinaria pesada del rubro de construccion del distrito de Ate (Licenciada en Psicología)* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega].
<http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/3390>
- Hernandez, G. D. (2018). *La inteligencia emocional y su relación con la satisfacción laboral (Relaciones Laborales)* [Universidad de La Laguna].
[https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/7130/La satisfacción laboral y su relación con la inteligencia emocional..pdf?sequence=1](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/7130/La%20satisfaccion%20laboral%20y%20su%20relacion%20con%20la%20inteligencia%20emocional..pdf?sequence=1)
- Huallpa, Q. M., & Ortiz, M. L. (2019). *Estrés laboral y Estrategias De Afrontamiento en el profesional de enfermería de la unidad de cuidados Intensivos del Hospital*

Honorio Delgado y clínica san Juan De Dios, Arequipa - 2019 [Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa].
<http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/10970>

Jara, B. J., & Rodas, Flores, D. (2019). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesionales de departamentos de Consejería Estudiantil Distrito Norte-Sur Cuenca (Titulo de Psicología)* [Universidad de Cuenca].
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/33300/1/TrabajodeTitulacion.pdf>

Juárez, adauta S. (2012). Clima organizacional y satisfacción laboral. *Revista Médica del Instituto Mexicano del Seguro Social*, 50(3), 307-314.
<https://doi.org/https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457745495014>

Li, X., Fang, X., Wang, L., Geng, X., & Chang, H. (2021). Relationship between emotional intelligence and job well-being in Chinese Registered Nurses: Mediating effect of communication satisfaction. *Nursing Open*, 1-10.
<https://doi.org/10.1002/nop2.820>

López, F. C. (2015). Emotional intelligence and interpersonal relationship among nursing students. *Educacion Medica*, 16(1), 83-92.
<https://doi.org/10.1016/j.edumed.2015.04.002>

Macías, F. A., Gutiérrez, C. C., Carmona, G. F., & Crespillo Vílchez, D. (2016). Relación de la inteligencia emocional y la calidad de vida profesional con la consecución de objetivos laborales en el distrito de atención primaria Costa del Sol. *Atencion Primaria*, 48(5), 301-307.
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2015.06.007>

Martín, G. M. (2020). *Nivel de Inteligencia Emocional de los profesionales de Enfermería de las Unidades de Cuidados Intensivos y Satisfacción Laboral (Grado en Enfermería)* [Universidad de la Laguna].
[https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/20277/Nivel de Inteligencia Emocional de los profesionales de Enfermería de las Unidades de Cuidados Intensivos y Satisfaccion Laboral.pdf?sequence=1](https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/20277/Nivel%20de%20Inteligencia%20Emocional%20de%20los%20profesionales%20de%20Enfermeria%20de%20las%20Unidades%20de%20Cuidados%20Intensivos%20y%20Satisfaccion%20Laboral.pdf?sequence=1)

Mérida, L. S., & Extremera, N. (2020). The Interplay of Emotional Intelligence Abilities and Work Engagement on Job and Life Satisfaction: Which Emotional Abilities Matter Most for Secondary-School Teachers? *Frontiers in Psychology*, 11, 1-9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.563634>

Obregon, C. G. (2019). *Satisfacción laboral en los trabajadores del mercado el pacífico del distrito de bellavista callao (Licenciada en psicología)* [Universidad Inca Garcilaso de la Vega]. <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4561>

Oquendo, L. A., & Santos, S. G. (2018). *Relación entre la inteligencia emocional y satisfacción laboral en trabajadores bajo régimen de terciarización de la empresa adecco en la ciudad de cusco, 2018 (Titulo Profesional de Psicología)* [Universidad Andina del Cusco].
<http://repositorio.uandina.edu.pe/handle/UAC/2558>

Perea, B. J., Sánchez, G. L., & Fernández, B. P. (2008). Inteligencia emocional

percibida y satisfacción laboral en enfermeras de salud mental de un hospital de Málaga: Resultados preliminares. *Presencia Revista de Enfermería de salud Mental*, 4(7), 1-8.

https://emotional.intelligence.uma.es/documentos/PDF30enfermeras_de_salud_mental.pdf

Sierra, T. S., & Díaz, C. C. (2020). Inteligencia emocional y práctica clínica en tiempos de pandemia. *Rev CES Medicina*, 19(59), 60-68.

<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.21615/cesmedicina.34.COVID-19.9>

Soto, R. A., Giménez, Espert, M. D. C., & Prado, G. V. (2020). Effect of emotional intelligence and psychosocial risks on burnout, job satisfaction, and nurses' health during the covid-19 pandemic. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(21), 1-14. <https://doi.org/10.3390/ijerph17217998>

Taramuel, V. J., & Zapata, A. V. (2017). Aplicación del test TMMS-24 para el análisis y descripción de la Inteligencia Emocional considerando la influencia del sexo. *Revista Publicando*, 1(11), 162-181.

https://doi.org/https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/518/pdf_345

Teran, P. (2018). *La inteligencia emocional y su relacion con la satisfaccion laboral (Titulo de Psicologia)* [Universidad de las Americas].

<http://dspace.udla.edu.ec/handle/33000/9916>

Valor, S. I., Navarro, C. G., Extremera, N., Lozano, L. ., García, G. C., Roldán, Bravo, M., & Ruiz, Moreno, A. (2020). Predicting Job Satisfaction in Military Organizations: Unpacking the Relationship Between Emotional Intelligence, Teamwork Communication, and Job Attitudes in Spanish Military Cadets. *Frontiers in Psychology*, 11, 1-13. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.00875>