

**UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN**

ESCUELA DE POSGRADO

Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud



**Inteligencia emocional como predictor de la satisfacción laboral: el rol mediador del manejo de conflictos en enfermeras**

Tesis para obtener el Grado Académico de Maestra en Enfermería con mención en administración y Gestión

**Autor:**

**Iris Soriano Vasquez**

**Asesor:**

**Dra. Mayela Cajachahua Castro**

Lima, octubre del 2023

## DECLARACIÓN JURADA DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo Mayela Cajachagua Castro, docente de la Unidad de Posgrado de Ciencias de la Salud, Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que la presente investigación titulada: "**Inteligencia emocional como predictor de la satisfacción laboral: el rol mediador del manejo de conflictos en enfermeras**"; de Iris Soriano Vasquez, tiene un índice de similitud de 10 % verificable en el informe del programa Turnitin, y fue realizada en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad u omisión de los documentos como de la información aportada, firmo la presente declaración en la ciudad de Lima, a los 20 días del mes de setiembre del año 2023.



---

Dra. Mayela Cajachagua Castro

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS**

En Lima, Ñaña, Villa Unión, a los 12 días del mes de octubre del año 2023 siendo las 10:00 horas, se reunieron los miembros del jurado en la Universidad Peruana Unión Campus Lima, bajo la dirección de la presidenta: Dra. María Teresa Cabanillas Chávez, el secretario: Mg. Josué Edison Turpo Chaparro y los demás miembros: Dra. Ruth Ester Mamani Limachi, Mg. Charming Morales García y la asesora: Dra. Mayela Cajachagua Castro, con el propósito de administrar el acto académico de sustentación de la tesis titulado: "Inteligencia emocional como predictor de la satisfacción laboral: el rol mediador del manejo de conflictos en enfermeras", de la candidata Iris Soriano Vasquez conducente a la obtención del Grado Académico de Maestro(a) en: Enfermería con Mención en Administración y Gestión.

La Presidente inició el acto académico de sustentación invitando a la candidata hacer uso del tiempo determinado para su exposición. Concluida la exposición, el Presidente invitó a los demás miembros del jurado a efectuar las preguntas, y aclaraciones pertinentes, las cuales fueron absueltas por la candidata. 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 (a): Iris Soriano Vasquez

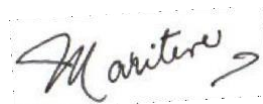
CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
Aprobado	18	A-	Muy Bueno	Sobresaliente

Candidato/a (b):

CALIFICACIÓN	ESCALAS			Mérito
	Vigesimal	Literal	Cualitativa	
	18	A-	Muy bueno	Sobresaliente

(\*) Ver parte posterior

Finalmente, el Presidente del jurado invitó a la candidata a ponerse de pie, para recibir la evaluación final y concluir el acto académico de sustentación procediéndose a registrar las firmas respectivas.



Presidente/a

Esta sustentación fue realizada de manera virtual, conforme al reglamento general de grados y títulos



Secretario/a



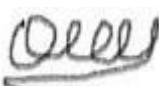
Candidato/a (a)



Miembro



Miembro



Candidato/a (b)

Candidato/a (c)

## DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a mi Adióis quién me dirigió y me dio fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento.

A mi esposo Esnaider, por su apoyo, consejos, comprensión, ayuda en los momentos difíciles y por ayudarme con los recursos necesarios para realizar esta tesis y así cumplir con mis objetivos.

Gracias también a mis dos queridas amigas Alid Muguerza y Flor Campos que me apoyaron y me motivaron hacer perseverante y seguir adelante, paso firme para llegar a la meta.

Iris Soriano Vásquez

## Índice

<b>Resumen .....</b>	<b>7</b>
<b>Introducción.....</b>	<b>9</b>
<b>Metodología.....</b>	<b>13</b>
<b>Resultados .....</b>	<b>15</b>
<b>Conclusión .....</b>	<b>19</b>
<b>Referencias Bibliográficas .....</b>	<b>19</b>
<b>Tablas y Figuras .....</b>	<b>27</b>

## **Inteligencia emocional como predictor de la satisfacción laboral: el rol mediador del manejo de conflictos en enfermeras.**

### **Emotional intelligence as a predictor of job satisfaction: the mediating role of conflict management in nurses.**

#### **Resumen**

Antecedentes: La inteligencia emocional (IE) ha emergido como un factor crucial en la eficacia laboral y el bienestar en el ámbito de la atención médica. En particular, su relevancia se acentúa en el sector de la enfermería, donde las demandas emocionales y sociales son elevadas. Además, la satisfacción laboral y el manejo de conflictos se reconocen como predictores vitales de la calidad del servicio de atención al paciente. Sin embargo, existe una escasez de investigaciones que aborden el rol mediador del manejo de conflictos en la relación entre la IE y la satisfacción laboral en el contexto de la enfermería. Objetivo: Este estudio tiene como objetivo evaluar el rol mediador del manejo de conflictos en la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en enfermeras. Métodos: Se empleó un diseño transversal y explicativo. Participaron un total de 208 enfermeras con edades entre 18 a 65 años ( $M= 41.18$ ,  $DS= 8,942$ ). Se recopilaron los datos utilizando cuestionarios auto informados para medir la inteligencia emocional, el manejo de conflictos y la satisfacción laboral. Se realizó un análisis de Estructural Equation Modeling (SEM) para evaluar las hipótesis planteadas. Resultados: Los resultados confirmaron una relación positiva entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos ( $\beta = 0.64$ ,  $p < .001$ ). Asimismo, entre el manejo de conflictos y la satisfacción laboral ( $\beta = 0.37$ ,  $p < .001$ ). Además, el manejo de conflictos se confirmó como un mediador en la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral ( $\beta = 0.77$ ,  $p = .002$ ). Conclusiones: El estudio resalta la importancia de la inteligencia emocional y el manejo de conflictos como predictores de la satisfacción laboral en enfermeras. Los hallazgos sugieren que las intervenciones destinadas a mejorar la inteligencia emocional podrían ser una vía eficaz para aumentar la satisfacción laboral, especialmente cuando se integran estrategias de manejo de conflictos.

#### **Summary**

Background: Emotional intelligence (EI) has emerged as a crucial factor in work effectiveness and well-being in healthcare. In particular, its relevance is accentuated in the nursing sector, where emotional and social demands are high. Furthermore, job satisfaction and conflict management are recognized as vital predictors of patient care service quality. However, there is a paucity of research addressing the mediating role of conflict management in the relationship between EI and job satisfaction in the nursing context. Objective: This study aims to evaluate the mediating role of conflict management in the relationship between emotional intelligence and job satisfaction in nurses. Methods: A cross-sectional and explanatory design was used. A total of 208 nurses aged between 18 and 65 years participated ( $M= 41.18$ ,  $SD= 8,942$ ). Data were collected using self-report questionnaires to measure emotional intelligence, conflict management, and job satisfaction. A Structural Equation Modeling (SEM) analysis was performed to evaluate the proposed hypotheses. Results: The results confirm a positive relationship between emotional intelligence and conflict management ( $\beta = 0.64$ ,  $p < .001$ ). Likewise, between conflict management and job satisfaction ( $\beta = 0.37$ ,  $p < .001$ ). Furthermore, conflict management is confirmed as a mediator in the relationship between emotional intelligence and job satisfaction ( $\beta = 0.77$ ,  $p = .002$ ). Conclusions: The study highlights the importance of emotional intelligence and conflict management as predictors of job satisfaction in nurses. The findings suggest that interventions aimed at improving emotional intelligence could be an effective route to increasing job satisfaction, especially

when conflict management strategies are integrated.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, Manejo de conflictos, Satisfacción laboral, Enfermeras, mediación

**Keywords:** Emotional intelligence, Conflict management, Job satisfaction, Nurses, mediation

La importancia de la inteligencia emocional (IE) en el ámbito laboral ha ganado prominencia en las últimas décadas, marcando un cambio paradigmático en cómo comprendemos la eficiencia y el bienestar en el entorno laboral (Carminati, 2021; Freshwater & Stickley, 2004). Este enfoque adquiere especial relevancia en ocupaciones de alta carga emocional y social, como la enfermería, donde el bienestar del profesional y la calidad de atención al paciente están intrínsecamente entrelazados (Al-Oweidat et al., 2023; Issah, 2018). El concepto de IE engloba una gama de habilidades que incluyen el reconocimiento y la regulación de las propias emociones, la comprensión de las emociones de los demás, y la habilidad para manejar las relaciones interpersonales eficazmente (Karimi et al., 2021; Miao et al., 2017). Estas competencias emocionales son vitales en entornos de atención médica que son a menudo emocionalmente complejos, abarcando una amplia gama de experiencias humanas, desde el nacimiento hasta la muerte (Li et al., 2021; Tagoe & Quarshie, 2017). Además, se han demostrado que una alta IE no solo mejora el desempeño clínico de las enfermeras, sino que también actúa como un factor crucial para aumentar la retención de estos profesionales en el sistema de atención médica (Issah, 2018). Asimismo la satisfacción laboral, posee impacto crítico en la eficiencia y calidad en atención sanitaria (Abdullah et al., 2021; Kitsios & Kamariotou, 2021; Mosadeghrad et al., 2008). La satisfacción laboral se mide comúnmente contrastando las expectativas previas con las experiencias reales en el puesto de trabajo y es influenciada por una combinación de factores tanto cognitivos como afectivos (Lorber & Savič, 2012). Estos factores incluyen las condiciones de trabajo, las relaciones interpersonales, y el liderazgo, elementos que coinciden con las competencias subyacentes en la IE (Vashisht et al., 2018; Winardi et al., 2022).

En el ámbito global, se enfrenta un déficit significativo de profesionales de enfermería, estimado en 5.9 millones, y se proyecta que una de cada seis enfermeras se jubilará para el año 2030 (Kamau et al., 2022). Este déficit resalta la necesidad crítica de centrarse en la satisfacción laboral como un predictor clave de la eficacia y eficiencia en la atención médica (Gebregziabher et al., 2020; Karami et al., 2017; Rahmah et al., 2022). Por otra parte, la satisfacción laboral en enfermería también se ve modulada por desafíos contextuales específicos. Por ejemplo, en el caso de Perú, factores como la falta de recursos, la sobrecarga laboral y alta carga emocional, junto con estresores culturales y organizacionales como las expectativas de género y la estructura jerárquica del sistema de salud, también impactan en la satisfacción laboral (Achury et al., 2022; Crivillero et al., 2022; Duche-Pérez & Galdos, 2019; Mousa et al., 2023).

Por otro lado, la IE está vinculada a la adopción de prácticas innovadoras, el liderazgo efectivo y un ambiente laboral positivo, factores que a su vez contribuyen a una mayor satisfacción laboral (Chiok Foong Loke, 2001; Mohd Nasurdin et al., 2020). Pues la satisfacción laboral se ha relacionado con una variedad de resultados laborales significativos como la rotación de empleados, el compromiso laboral y la calidad del servicio de atención al paciente (Lu et al., 2022; Sypniewska et al., 2023; Yasin et al., 2020). También, la atención sanitaria representa un dominio de alto estrés y complejidad,

marcado tanto por cuestiones laborales como emocionales intrincadas (Tagoe & Quarshie, 2017). En tales escenarios, el papel del personal de enfermería es especialmente crítico. Estos profesionales se enfrentan constantemente a una alta demanda de servicios, exacerbada por una escasez notable de recursos (Tagoe & Quarshie, 2017). En este entorno, la gestión proactiva de las dinámicas laborales se convierte en una necesidad estratégica (Zaghini et al., 2020).

Dentro de este contexto, la Inteligencia Emocional (IE) se presenta como un recurso esencial para el bienestar de los trabajadores y la efectividad de las organizaciones sanitarias. La IE no solo potencia la satisfacción laboral sino que también robustece el compromiso organizacional (Gülyüz et al., 2008; Soto-Rubio et al., 2020). Estos son factores críticos para retener a profesionales cualificados, un tema especialmente pertinente en entornos sanitarios donde la rotación de personal puede ser alta y perjudicial para la continuidad de la atención. Dado que en el sector de la enfermería se presentan diversos conflictos laborales. Estos conflictos pueden afectar negativamente la productividad, la atención al paciente, así como la salud mental y física del personal de enfermería (Ramsay, 2001; Schneider et al., 2019). No sorprende entonces que la gestión de conflictos haya sido reconocida como un componente crucial en el ámbito laboral y haya sido vinculada con niveles de IE y satisfacción laboral (Al-Hamdan et al., 2019; Aseery et al., 2023; Hagemester & Volmer, 2018). Más específicamente, la habilidad para gestionar eficazmente conflictos ha sido relacionada con una mejor atención al paciente, más oportuna, eficiente y centrada en sus necesidades (Cullati et al., 2019). En este sentido los altos niveles de IE son más capaces de manejar conflictos utilizando enfoques más integradores y transigentes (Assi & Eshah, 2023). Este aspecto de la IE podría ser de suma importancia para mejorar la competencia profesional de las enfermeras, su bienestar mental y su habilidad para manejar eficazmente el estrés y los conflictos que surgen en su trabajo (Aghajani et al., 2019). Además, la IE no solo tiene implicaciones para el entorno clínico, sino que también se extiende a los ámbitos académicos. Se ha encontrado que la IE puede potenciar significativamente la motivación intrínseca y la eficacia profesional de los profesionales de enfermería (Aghajani et al., 2019).

### **Revisión de la literatura**

La inteligencia emocional (IE) es un constructo multidimensional que se refiere a la capacidad de reconocer, comprender, utilizar y regular las emociones en uno mismo y en los demás (Mayer et al., 2008). En el ámbito laboral, la IE ha sido asociada con una serie de resultados positivos, como el desempeño en el trabajo, la satisfacción laboral, la salud mental y calidad de atención (Karimi et al., 2021; Soto-Rubio et al., 2020). Por lo que la inteligencia emocional puede ser importante en los servicios de salud, pues, los profesionales de enfermería tienen mayor interacción con los clientes, deben cumplir con los cuidados a los pacientes y una mayor carga emocional, lo que hace que la IE sea especialmente relevante en este contexto (Hwang & Park, 2022; Karimi et al., 2021)

La relación positiva entre la IE y el manejo de conflictos se ha estudiado en diferentes contextos, incluidos los entornos educativos y laborales (Aqqad et al., 2019; Shafait et al., 2021; Valente & Lourenço, 2020). En la enfermería, la IE se ha relacionado con una mayor capacidad para enfrentar y resolver conflictos en el lugar de trabajo. Así, las enfermeras con mayor IE son más propensas a gestionar estrategias de manejo de conflictos y menos propensas a utilizar estrategias evasivas o competitivas (Al-Hamdan et al., 2019; Aseery et al., 2023). En este sentido, las enfermeras con alta IE pueden ser más conscientes de las emociones de los demás y, por lo tanto, pueden anticipar y abordar posibles conflictos antes de que escalen. Además, la capacidad de regular las emociones puede ayudar a las enfermeras a mantener la calma y la objetividad durante las situaciones conflictivas, lo que facilita la resolución de problemas, la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas, y un mayor bienestar laboral (Li et al., 2021; Littlejohn, 2012).

Por otro lado, la relación entre la inteligencia emocional (IE) y la satisfacción laboral ha sido examinada en múltiples contextos, destacando su relevancia particular en el ámbito de la enfermería, un sector conocido por sus altas demandas emocionales y sociales. Los estudios muestran que un nivel elevado de IE está asociado con una mayor satisfacción laboral y compromiso organizacional (Güteryüz et al., 2008; Gong et al., 2020). Además, la IE es especialmente crítica en contextos de alta tensión, como la pandemia de COVID-19, donde actúa como un moderador en los efectos de riesgos psicosociales, incluidos el agotamiento y problemas psicosomáticos (Soto-Rubio et al., 2020; Alonazi, 2020). Así, la inteligencia emocional y la satisfacción emerge como predictores críticos del bienestar laboral, especialmente dadas las altas tasas de rotación y agotamiento en el sector de la enfermería (Li et al., 2021). Esto pone de manifiesto la necesidad de políticas hospitalarias que no solo se enfoquen en la eficiencia técnica, sino también en el desarrollo de habilidades emocionales y comunicativas (Güteryüz et al., 2008; Li et al., 2021).

### **Satisfacción laboral**

La satisfacción laboral es un constructo complejo y multifacético que se refiere a la actitud y los sentimientos positivo de un individuo acerca de su trabajo y valoran las condiciones laborales y las recompensas asociadas (Locke, 1976). La satisfacción laboral es importante en la vida de las enfermería debido a su impacto en la calidad de la atención, la seguridad del paciente, la retención de personal, la productividad y el desempeño (Murrells et al., 2008; Scanlan et al., 2021). La satisfacción laboral se ha visto afectada por en diversos factores, como las condiciones de trabajo, la remuneración, el apoyo social derivado de los supervisores y colegas, las oportunidades de desarrollo profesional y la autonomía en la toma de decisiones (Bartram et al., 2004; Foà et al., 2020; Wahyuhadi et al., 2023). Asimismo, las habilidades y estrategias emocionales pueden ser fundamentales para enfrentar que enfrentan las enfermeras en el ámbito laboral, lo que permite una mayor satisfacción laboral. Además, la IE puede actuar como un amortiguador del estrés laboral, lo que contribuye a una mayor satisfacción laboral en enfermeras (Gulsen & Ozmen, 2020; Karimi et al., 2015; Lo et al., 2022). Por lo que, la

satisfacción laboral es especialmente relevante debido a las crecientes demandas y presiones que enfrentan las enfermeras en el entorno sanitario actual.

### **Manejo de conflictos**

El manejo de conflictos es un aspecto importante de las habilidades interpersonales y se refiere a la capacidad de un individuo para abordar y resolver eficazmente situaciones conflictivas (Rahim, 2002). El manejo de conflictos es un componente esencial en el ámbito laboral, ya que puede afectar la satisfacción laboral, el desempeño y el bienestar de los empleados (X. H. Chen et al., 2012; Coggburn et al., 2014). El manejo de conflictos en enfermería es especialmente relevante debido a la naturaleza interpersonal del trabajo, la alta carga emocional y la necesidad de colaborar con otros profesionales de la salud (Ika et al., 2019; Labrague et al., 2018). Asimismo, las enfermeras con alta IE pueden ser más conscientes de las emociones de los demás y, por lo tanto, pueden anticipar y abordar posibles conflictos antes de que escalen. Además, la capacidad de regular las emociones puede ayudar a las enfermeras a mantener la calma y la objetividad durante las situaciones conflictivas, lo que facilita la resolución de problemas y la búsqueda de soluciones mutuamente beneficiosas (Kundi & Badar, 2021; Raghubir, 2018). Así, las enfermeras enfrentan desafíos emocionales y conflictos a diario en su trabajo, y su capacidad para manejar estas situaciones puede afectar la calidad de la atención brindada a los pacientes, la colaboración con colegas y, en última instancia, su satisfacción laboral (Irandoost et al., 2022). En el contexto peruano, el manejo de conflictos puede ser especialmente relevante, dado el entorno laboral desafiante y las estructuras culturales y organizacionales específicas que enfrentan las enfermeras (Delak & Širok, 2022)

A pesar de la creciente evidencia que relaciona la inteligencia emocional, el manejo de conflictos y la satisfacción laboral, existen escasos estudios que aborden de manera específica el papel mediador del manejo de conflictos en esta relación en el contexto de la enfermería. Dado el papel crucial del manejo de conflictos en la práctica de la enfermería y su potencial conexión con la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, es fundamental investigar cómo el manejo de conflictos puede mediar en esta relación. Esto podría proporcionar información valiosa para el diseño de intervenciones y programas de capacitación en enfermería que aborden no solo el desarrollo de habilidades emocionales, sino también la resolución de conflictos. Teniendo en cuenta los argumentos aducidos, se plantean las siguientes hipótesis (Figura 1):

H1: Existe una relación positiva entre la inteligencia emocional y el manejo de conflicto.

H2: Existe una relación positiva entre el manejo de conflicto y la satisfacción laboral.

H3: El manejo de conflicto media la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral.

## Metodología

### Diseño y Participantes

Se llevó a cabo un estudio transversal y explicativo que contempló variables latentes representadas por un sistema de ecuaciones estructurales (SEM) (Ato et al., 2013). Se empleó un enfoque de muestreo no probabilístico, en consonancia con las directrices consensuadas para instrumentos de medición en el ámbito de la salud (Mokkink et al., 2018). Se consideraron criterios de inclusión: 1) trabajar en áreas tanto críticas como no críticas y tener diferentes condiciones laborales, que incluyen tercerización, contrato, plazo fijo y nombramiento; 2) tener diferentes tiempos de servicio, desde menos de un año hasta más de 5 años. Además, se consideraron criterios de exclusión: 1) enfermeros jubilados o no en ejercicio, 2) enfermeros en periodo de licencia o ausencia prolongada durante el periodo del estudio. El número de participantes se determinó utilizando el software de Soper, el cual considera el número de variables observadas y latentes para modelos de ecuaciones estructurales (SEM). A través del tamaño del efecto anticipado ( $\lambda = .3$ ), los niveles de potencia estadística ( $1 - \beta = .95$ ) y la probabilidad deseada ( $\alpha = .05$ ), el software recomendó un tamaño de muestra de 119 participantes (Soper, 2021). No obstante, el estudio finalmente incluyó un total de 208 enfermeros, superando así las recomendaciones iniciales para aumentar la robustez del análisis.

### Instrumentos

*Variables sociodemográficas:* Se consideraron varias variables sociodemográficas como: sexo, estado civil, condición laboral, tiempo en el servicio actual y tipo de área de trabajo (crítica o no crítica).

*Estilos de manejo de conflicto.* Se utilizó la versión en español (Luna et al., 2018) del inventario de Estilos de manejo del conflicto (ROCI-II), creado por Rahim en 1983. Consta de 28 ítems de evaluación con cinco dimensiones: integrador, dominante, evitativo, complaciente y comprometido, y una escala de respuestas tipo Likert con 5 puntos (1 = Nunca hasta 5 = Siempre). Asimismo, presentó una adecuada consistencia interna mediante Alfa de Cronbach correspondientes a cada una de las dimensiones fueron de 0.70, 0.79, 0.72 y 0.88.

*Inteligencia Emocional.* Se utilizó la versión en español (Teruel et al., 2020) de la Escala Rotterdam de Inteligencia Emocional (REIS) (Pekaar et al., 2018). Consta de 28 ítems en cuatro dimensiones: 1) evaluación emocional centrada en sí mismo, 2) evaluación de emociones centrada en otros, 3) regulación de la emoción centrada en uno mismo y 4) regulación de las emociones enfocadas en los otros y con una escala de respuesta tipo Likert de 5 puntos que varía de 1 (totalmente en desacuerdo) a 5 (totalmente de acuerdo). La consistencia interna fue adecuada mediante Alfa de Cronbach siendo 0.86, 0.85, 0.80 y 0.86 para las dimensiones respectivamente.

*Satisfacción Laboral.* Se utilizó la versión en español de la Satisfacción Laboral S20/23 (Martinez et al., 2016).. Consta de 23 ítems y presenta 4 dimensiones: 1) relación con la supervisión, 2) espacio físico laboral, 3) realización profesional, 4) oportunidad de

formación y toma de decisiones. Presenta 7 alternativas de respuesta: (1) Muy Insatisfecho, (2) Bastante Insatisfecho, (3) Algo Insatisfecho, (4) Indiferente, (5) Algo Satisfecho, (6) Bastante Satisfecho, (7) Muy Satisfecho. La escala presentó una adecuada fiabilidad mediante Alpha de Cronbach fue de 0,92, 0.86, 0.78 y 0.73 respectivamente.

### **Procedimiento**

Se estableció contacto con los administradores de dos hospitales seleccionados, quienes no solo aprobaron la realización del estudio, sino que también facilitaron direcciones de correo electrónico para la administración en línea de la encuesta. La recopilación de datos se llevó a cabo desde el 14 de febrero hasta el 25 de mayo del 2022 mediante dos modalidades: una presencial y otra virtual. En la modalidad presencial, los instrumentos de medición se aplicaron directamente a los profesionales de enfermería en sus respectivos entornos laborales. Paralelamente, en la modalidad en línea, se enviaron correos electrónicos con un enlace a la encuesta digital. Es crucial señalar que, antes de la administración de cualquier instrumento, se proporcionó a los participantes una explicación detallada de los objetivos y el propósito del estudio. Este paso fue esencial para obtener el consentimiento informado de los participantes.

### **Ética**

El estudio fue revisado y aprobado por el Comité institucional de ética de una universidad peruana (2023-CEUPeU-011) en investigación del hospital. Se cumplieron las normas referentes a ética en investigación basados en la Declaración de Helsinki (World Medical Association, 2013).

### **Análisis estadístico**

El análisis del modelo teórico del estudio se llevó a cabo mediante el modelado de ecuaciones estructurales utilizando el estimador WLSMV, apropiado por su robustez frente a desviaciones de normalidad inferencial (Muthen & Muthen, 2017). La evaluación del ajuste se realizó con el índice de ajuste comparativo (CFI), el Índice Tucker Lewis (TLI), el error cuadrático medio de aproximación (RMSEA) y la raíz media cuadrática residual estandarizada (SRMR). Se utilizaron valores de CFI y TLI  $> .90$  (Bentler, 1990), RMSEA  $< .080$  (MacCallum et al., 1996) y SRMR  $< .080$  (Browne & Cudeck, 1992).. Para el análisis de mediación, se aplicó el método de bootstrapping con 5000 iteraciones y un intervalo de confianza del 95% (Yzerbyt et al., 2018). En cuanto al análisis de confiabilidad, se empleó el método de consistencia interna utilizando el coeficiente alfa de Cronbach ( $\alpha$ ) esperando magnitudes elevadas ( $> 0.70$ )

El análisis de modelado de ecuaciones estructurales se llevó a cabo con el software "R" en su versión 4.0.5, utilizando la biblioteca "lavaan" (Rosseel, 2012).

## Resultados

### Características sociodemográficas

Participaron un total de 208 enfermeras, de los cuales el 88% fueron mujeres y el 12% varones, de edades entre 18 a 65 años ( $M= 41.18$ ,  $DS= 8,942$ ). Por otro lado, el 46.6% refirieron ser casados, el 64.4% tener una condición laboral de nombrados, el 62% estar laborando en el servicio más de 5 años y el 75.5% pertenecer a un área no crítica (Tabla 1).

### Análisis preliminar

En la tabla 2 se presentan los estadísticos descriptivos para cada variable incluyen la media ( $M$ ), desviación estándar ( $DE$ ) y asimetría ( $A$ ). Las correlaciones entre las variables indican que existe una correlación positiva y significativa entre los estilos de manejo de conflicto, la IE es ( $0.48$ ,  $p < .001$ ), y la satisfacción laboral ( $0.31$ ,  $p < .001$ ). Asimismo, la correlación entre la IE y la satisfacción laboral ( $0.19$ ,  $p < .001$ ) fue positiva y significativa.

### Análisis del modelo teórico

Se realiza un primer modelo ( $M1$ ), en el que se incorporan las relaciones entre variables, el cual obtuvo un ajuste adecuado,  $\chi^2 = 1802.390$ ,  $gl = 1213$ ,  $p = 0.000$ ,  $CFI = 0.95$ ,  $TLI = 0.95$ ,  $RMSEA = 0.05$  (90% CI 0.04 - 0.05),  $SRMR = 0.08$ . Sin embargo, debido al valor de nulo efecto entre la Inteligencia emocional y satisfacción ( $\beta = 0.02$ ,  $p > .5$ ) y las consideraciones de criterio de parsimonia propuestas en el modelo, se opta por realizar un segundo modelo ( $M2$ ) en el que se restringe esta relación a cero obteniendo un buen ajuste ( $\chi^2 = 1768.690$ ,  $gl = 1214$ ,  $p = <.001$ ,  $CFI = 0.95$ ,  $TLI = 0.95$ ,  $RMSEA = 0.05$  [90% CI 0.04 - 0.05],  $SRMR = 0.08$ ). Además, se confirma la H1, en la que se evidencia una relación positiva entre la inteligencia emocional y el manejo de conflicto ( $\beta = 0.64$ ,  $p < .001$ ) y la H2 en la que el manejo de conflictos se relaciona con la satisfacción laboral ( $\beta = 0.37$ ,  $p < .001$ ).

### Modelo de mediación

Para el análisis de mediación se usó bootstrapping de 5000 iteraciones y estos resultados se muestran en la Tabla 3. Se confirma el rol mediador del manejo de conflictos en la relación entre la la inteligencia emocional y la satisfacción laboral,  $\beta = 0.77$ ,  $p = .002$  (H3).

## Discusión

La IE es un tema de creciente interés en el ámbito social y laboral, especialmente en profesiones con alta carga emocional e interacción humana, como la enfermería. La presente investigación aborda un tema de relevancia creciente en el ámbito de la atención sanitaria, en particular, en el sector de la enfermería. Con el objetivo de analizar la mediación del manejo de conflictos en la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral en enfermeras peruanas. Los resultados confirmaron que el manejo de conflictos efectivamente actúa como un mediador en la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, fortaleciendo la comprensión del papel crucial que juegan las competencias emocionales en el bienestar laboral. Esta investigación tiene implicaciones significativas para el diseño de programas de formación y políticas hospitalarias, especialmente en entornos de alta tensión emocional y social como la enfermería. Al demostrar la importancia de la inteligencia emocional y el manejo de conflictos, este estudio sienta las bases para futuras intervenciones destinadas a mejorar la calidad de la atención médica y el bienestar de los profesionales de la salud.

El presente estudio evidenció una relación positiva entre la inteligencia emocional (IE) y el manejo de conflictos en enfermeras. Este hallazgo es coherente con investigaciones anteriores que han demostrado una correlación positiva entre estos dos constructos (Pooya et al., 2013; Rahim et al., 2005). Esta concordancia sugiere que la IE puede ser un predictor eficaz del manejo de conflictos, especialmente en profesiones de alta carga emocional y social como la enfermería (Al-Oweidat et al., 2023; Issah, 2018). Los resultados del estudio corroboran investigaciones anteriores que han señalado que individuos con altos niveles de IE tienden a ser más efectivos en el manejo de conflictos (Başoğul & Özgür, 2016; Raghbir, 2018). En particular, la adaptabilidad y el manejo del estrés, componentes clave de la IE (Mayer et al., 2008), parecen desempeñar un rol crucial. La capacidad para reconocer y regular las emociones en uno mismo y en los demás permite una mayor efectividad en la resolución de conflictos (Al-Hamdan et al., 2019; Aseery et al., 2023). Estos hallazgos podrían estar relacionados con las habilidades intrapersonales e interpersonales que la IE fomenta. La habilidad para reconocer y entender las emociones permite a las enfermeras anticipar y evitar posibles conflictos (Littlejohn, 2012; Raghbir, 2018). Además, la autorregulación emocional podría facilitar la toma de decisiones más objetiva durante situaciones conflictivas, favoreciendo soluciones más efectivas y menos polarizadas (Peng et al., 2021). Por lo que estos hallazgos tienen implicaciones prácticas para el contexto peruano. Dadas las particularidades culturales y organizacionales de este entorno, la relación entre la IE y el manejo de conflictos adquiere un significado especial (Aseery et al., 2023; Crivillero et al., 2022). Pues las enfermeras en este contexto enfrentan desafíos emocionales y conflictos relacionados con factores específicos que podrían ser mitigados efectivamente a través del desarrollo de habilidades de IE.

Los hallazgos también indicaron de una relación positiva entre el manejo de conflictos y la satisfacción laboral en enfermeras respalda estudios previos que han identificado una conexión similar en diversas profesiones (Kunaviktikul et al., 2000; Montoro-Rodriguez

& Small, 2006). Un manejo efectivo de conflictos puede contribuir a un ambiente de trabajo armonioso, mejor colaboración y productividad, en última instancia, una mayor satisfacción laboral (Kaitelidou et al., 2012). En este sentido, las enfermeras que emplean estrategias efectivas de manejo de conflictos tienden a experimentar una mayor satisfacción laboral, lo que puede resultar en un ambiente de trabajo más armonioso y al mantenimiento de relaciones interpersonales sólidas con colegas y pacientes (I. H. Chen et al., 2015). Así, un manejo eficaz de conflictos permite a las enfermeras abordar y resolver de manera efectiva las tensiones y discrepancias en el trabajo, lo que puede contribuir a un mejor ambiente de trabajo y, en última instancia, a una mayor satisfacción laboral.

La mediación del manejo de conflictos en la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral emerge como una contribución significativa al cuerpo de investigación en el ámbito de la enfermería. Esta relación tripartita no solo amplía el entendimiento del papel de la inteligencia emocional en contextos laborales de alta carga emocional, sino que también destaca la importancia del manejo de conflictos como un mediador crucial (Aseery et al., 2023; Herland, 2022). Aunque la literatura previa ha explorado la mediación de otros constructos, como el apoyo social (Singh & Nayak, 2015) y el compromiso laboral (Tamta & Rao, 2017), el presente estudio se distingue al enfocarse en el manejo de conflictos como un mediador menos explorado (Aqqad et al., 2019). La inteligencia emocional ha sido correlacionada con el manejo de conflictos en otros entornos laborales y educativos (Shafait et al., 2021; Valente et al., 2020), pero su relación en la enfermería representa una brecha significativa en el conocimiento existente que este estudio busca llenar. Los resultados obtenidos muestran una relación positiva y significativa entre la inteligencia emocional y el manejo de conflictos. Esta relación positiva se alinea con los estudios anteriores que han demostrado que individuos con alta inteligencia emocional son mejores para manejar conflictos (Al-Hamdan et al., 2019; Chang, 2015). Además, se confirmó la relación positiva entre el manejo de conflictos y la satisfacción laboral. Este hallazgo es consistente con investigaciones previas que sugieren que un efectivo manejo de conflictos está asociado con mayores niveles de satisfacción laboral (Delgado et al., 2022; Peng et al., 2021). La capacidad para manejar conflictos efectivamente no solo contribuye a un ambiente de trabajo más armonioso, sino que también favorece el mantenimiento de relaciones interpersonales sólidas con colegas y pacientes. Este resultado proporciona una explicación mecanicista al cómo la inteligencia emocional podría influir en la satisfacción laboral: a través de la mediación del manejo de conflictos (Herland, 2022). Los hallazgos de este estudio tienen implicaciones significativas más allá del ámbito de la enfermería. Dado que el manejo de conflictos se presenta como un mediador clave, programas de formación y desarrollo profesional podrían beneficiarse de incorporar técnicas específicas de manejo de conflictos, especialmente en ocupaciones con alta carga emocional y social. Sin embargo, es crucial considerar las variables contextuales, como la cultura organizacional y las normas sociales, que podrían influir en la eficacia de tales programas (Delak & Širok, 2022).

## **Limitaciones**

La muestra de enfermeras del estudio podría no ser representativa de la población general de enfermeras, lo que limita la generalización de los resultados. Futuras investigaciones podrían abordar esta limitación mediante la utilización de muestras más amplias y diversas, incluyendo enfermeras de diferentes especialidades, niveles de experiencia y ubicaciones geográficas. Una de las limitaciones más notables del estudio es el uso de un diseño transversal, que impide establecer relaciones causales entre la inteligencia emocional, el manejo de conflictos y la satisfacción laboral. Futuras investigaciones podrían beneficiarse de un diseño longitudinal para explorar las dinámicas temporales entre estas variables. Además, el muestreo no probabilístico limita la generalización de los resultados, especialmente considerando que el estudio se focalizó en un solo país y en una profesión específica. Es necesario señalar la presencia de posibles variables de confusión que no se controlaron en este estudio, como la experiencia laboral, el nivel de educación y el soporte organizacional. Estos factores podrían tener un impacto significativo en la satisfacción laboral y el manejo de conflictos, y por lo tanto, podrían actuar como moderadores o mediadores en la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Dado el impacto significativo de las variables de estudio en la satisfacción laboral y el bienestar de las enfermeras, se sugiere que futuras investigaciones exploren intervenciones específicas que puedan mejorar estas competencias. También sería útil replicar este estudio en diferentes contextos culturales y organizacionales para validar la generalizabilidad de los resultados. Por último, se recomienda investigar el papel de otras variables psicosociales que podrían mediar o moderar estas relaciones.

## **Implicancias**

Los hallazgos del presente estudio arrojan luz sobre la importancia de la inteligencia emocional (IE) y el manejo de conflictos como predictores significativos de la satisfacción laboral en el contexto de la enfermería. Los resultados confirmaron nuestras hipótesis iniciales, estableciendo un vínculo sólido entre estas variables. En particular, el manejo de conflictos desempeñó un papel mediador crucial en la relación entre la IE y la satisfacción laboral, lo que tiene implicaciones profundas en diversas áreas. Dado que la IE influye en el manejo de conflictos, lo cual a su vez afecta la satisfacción laboral, las instituciones de atención médica deberían implementar programas de formación específicos para mejorar estas competencias emocionales en su personal. Asimismo, los líderes y supervisores podrían beneficiarse de entrenamientos en habilidades de manejo de conflictos, lo que podría conducir a un ambiente de trabajo más armonioso y, en última instancia, a una atención al paciente más efectiva. Las organizaciones deben reconocer que la inversión en el desarrollo de habilidades emocionales y de manejo de conflictos no es un gasto superfluo, sino una necesidad estratégica para mantener altos niveles de satisfacción laboral y, por ende, de calidad en la atención al paciente. A nivel político, las autoridades sanitarias podrían considerar estos factores al elaborar políticas de retención de personal y bienestar laboral. Este estudio contribuye a la literatura existente al identificar el manejo de conflictos como una variable mediadora en la relación entre la IE y la satisfacción laboral en el campo de la enfermería. Esto sugiere una necesidad de

revisar y quizás expandir las teorías actuales que se centran exclusivamente en la IE o en la satisfacción laboral, para incorporar el rol del manejo de conflictos. Se recomienda replicar este estudio en diferentes contextos geográficos y culturales para evaluar la generalidad de los hallazgos. Además, futuras investigaciones podrían examinar el impacto de intervenciones específicas destinadas a mejorar la IE y las habilidades de manejo de conflictos en la satisfacción laboral.

### Conclusión

En conclusión, este estudio ha demostrado la importancia de la inteligencia emocional y el manejo de conflictos como predictores de la satisfacción laboral en enfermeras. Los hallazgos indican que el manejo de conflictos media la relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral, lo que sugiere que las enfermeras emocionalmente inteligentes pueden experimentar una mayor satisfacción laboral en parte debido a su capacidad para manejar conflictos de manera efectiva.

### Referencias Bibliográficas

- Abdullah, M. I., Huang, D., Sarfraz, M., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee well-being. *Nursing Open*, 8(2), 607–619. <https://doi.org/10.1002/NOP2.665>
- Achury, D. M., Achury, L. F., Rodríguez, S. M., Alvarado, H. R., Cavallo, E., Ulloa, A. C., Merino, V., da Silva, M., Andrade, D., Muñoz, D., Betancur, Y., Rodríguez, J. E., González, A. A., Herrera, K., Andrade, B., Vargas, R. E., Martínez, S. M., & De las Salas, R. P. (2022). Professional profile and work conditions of nurses working in intensive care units: A multicentre study. *Journal of Clinical Nursing*, 31(11–12), 1697–1708. <https://doi.org/10.1111/JOCN.16026>
- Aghajani, A., Jalali, K., Asadi, Z., Shokrpour, N., Amiri, M., & Bazrafkan, L. (2019). Emotional Intelligence Skills: Is Nurses' Stress and Professional Competence Related to their Emotional Intelligence Training? A quasi experimental study. *Journal of Advances in Medical Education & Professionalism*, 7(3). <https://doi.org/10.30476/JAMP.2019.74922>
- Al-Hamdan, Z., Al-Ta'amneh, I. A., Rayan, A., & Bawadi, H. (2019). The impact of emotional intelligence on conflict management styles used by jordanian nurse managers. *Journal of Nursing Management*, 27(3), 560–566. <https://doi.org/10.1111/JONM.12711>
- Al-Oweidat, I., Shosha, G. A., Baker, T. A., & Nashwan, A. J. (2023). The relationship between emotional intelligence and organizational commitment among nurses working in governmental hospitals in Jordan. *BMC Nursing*, 22(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-023-01361-2>
- Aqqad, N., Obeidat, B., Tarhini, A., & Masa'Deh, R. (2019). The relationship among emotional intelligence, conflict management styles, and job performance in Jordanian banks. *International Journal of Human Resources Development and Management*, 19(3), 225–265. <https://doi.org/10.1504/IJHRDM.2019.100636>

- Aseery, M., Mahran, S., & Felemban, O. (2023). The Relationship Between Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies From the Nurse Managers' Perspective. *Cureus*. <https://doi.org/10.7759/cureus.35669>
- Assi, M. D., & Eshah, N. F. (2023). Emotional intelligence and conflict resolution styles among nurse managers: a cross-sectional study. *British Journal of Healthcare Management*, 29(6). <https://doi.org/10.12968/bjhc.2021.0108>
- Ato, M., López, J. J., & Benavente, A. (2013). *Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología*. 29, 1038–1059. <https://doi.org/10.6018/analesps.29.3.178511>
- Bartram, T., Joiner, T. A., & Stanton, P. (2004). Factors affecting the job stress and job satisfaction of Australian nurses: implications for recruitment and retention. *Contemporary Nurse : A Journal for the Australian Nursing Profession*, 17(3). <https://doi.org/10.5172/conu.17.3.293>
- Başoğul, C., & Özgür, G. (2016). Role of Emotional Intelligence in Conflict Management Strategies of Nurses. *Asian Nursing Research*, 10(3), 228–233. <https://doi.org/10.1016/j.anr.2016.07.002>
- Bentler, P. (1990). Comparative fit indices in structural models. *Psychological Bulletin*, 107(2), 238–246.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1992). Alternative ways of assessing model fit. *Sociological Methods & Research*, 21(2), 230–258. <https://doi.org/10.1177/0049124192021002005>
- Carminati, L. (2021). Emotions, Emotion Management and Emotional Intelligence in the Workplace: Healthcare Professionals' Experience in Emotionally-Charged Situations. *Frontiers in Sociology*, 6. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2021.640384>
- Chang, C. S. (2015). Moderating Effects of Nurses' Organizational Support on the Relationship Between Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Western Journal of Nursing Research*, 37(6). <https://doi.org/10.1177/0193945914530047>
- Chen, I. H., Brown, R., Bowers, B. J., & Chang, W. Y. (2015). Work-to-family conflict as a mediator of the relationship between job satisfaction and turnover intention. *Journal of Advanced Nursing*, 71(10). <https://doi.org/10.1111/jan.12706>
- Chen, X. H., Zhao, K., Liu, X., & Wu, D. D. (2012). Improving employees' job satisfaction and innovation performance using conflict management. *International Journal of Conflict Management*, 23(2). <https://doi.org/10.1108/10444061211218276>
- Chiok Foong Loke, J. (2001). Leadership behaviours: Effects on job satisfaction, productivity and organizational commitment. *Journal of Nursing Management*, 9(4). <https://doi.org/10.1046/j.1365-2834.2001.00231.x>
- Cogburn, J. D., Battaglio, R. P., & Bradbury, M. D. (2014). Employee job satisfaction and organizational performance: The role of conflict management. *International Journal of Organization Theory and Behavior*, 17(4). <https://doi.org/10.1108/IJOTB-17-04-2014-B005>

- Crivillero, O. P. C., Saavedra, E. F. C., Alfaro, C. E. R., & Sánchez, R. M. S. (2022). Job stressors and satisfaction in Peruvian nurses during the COVID-19 pandemic. *Revista Cubana de Enfermería*, 38.
- Cullati, S., Bochatay, N., Maître, F., Laroche, T., Muller-Juge, V., Blondon, K. S., Junod Perron, N., Bajwa, N. M., Viet Vu, N., Kim, S., Savoldelli, G. L., Hudelson, P., Chopard, P., & Nendaz, M. R. (2019). When Team Conflicts Threaten Quality of Care: A Study of Health Care Professionals' Experiences and Perceptions. *Mayo Clinic Proceedings: Innovations, Quality & Outcomes*, 3(1).  
<https://doi.org/10.1016/j.mayocpiqo.2018.11.003>
- Delak, B., & Širok, K. (2022). Physician–nurse conflict resolution styles in primary health care. *Nursing Open*, 9(2). <https://doi.org/10.1002/nop2.1147>
- Delgado, C., Evans, A., Roche, M., & Foster, K. (2022). Mental health nurses' resilience in the context of emotional labour: An interpretive qualitative study. *International Journal of Mental Health Nursing*, 31(5).  
<https://doi.org/10.1111/inm.13037>
- Duche-Pérez, A. B., & Galdos, G. L. R. (2019). Job satisfaction and happiness in Peruvian nurses. *Enfermería Global*, 18(2).  
<https://doi.org/10.6018/eglobal.18.2.334741>
- Foà, C., Guarnieri, M. C., Bastoni, G., Benini, B., Giunti, O. M., Mazzotti, M., Rossi, C., Savoia, A., Sarli, L., & Artioli, G. (2020). Job satisfaction, work engagement and stress/burnout of elderly care staff: A qualitative research. *Acta Biomedica*, 91(12-S). <https://doi.org/10.23750/abm.v91i12-S.10918>
- Freshwater, D., & Stickley, T. (2004). The heart of the art: Emotional intelligence in nurse education. In *Nursing Inquiry* (Vol. 11, Issue 2).  
<https://doi.org/10.1111/j.1440-1800.2004.00198.x>
- Gebregziabher, D., Berhanie, E., Berihu, H., Belstie, A., & Teklay, G. (2020). The relationship between job satisfaction and turnover intention among nurses in Axum comprehensive and specialized hospital Tigray, Ethiopia. *BMC Nursing*, 19(1).  
<https://doi.org/10.1186/s12912-020-00468-0>
- Güteryüz, G., Güney, S., Aydin, E. M., & Aşan, Ö. (2008). The mediating effect of job satisfaction between emotional intelligence and organisational commitment of nurses: A questionnaire survey. *International Journal of Nursing Studies*, 45(11), 1625–1635. <https://doi.org/10.1016/J.IJNURSTU.2008.02.004>
- Gulsen, M., & Ozmen, D. (2020). The relationship between emotional labour and job satisfaction in nursing. *International Nursing Review*, 67(1).  
<https://doi.org/10.1111/inr.12559>
- Hagemeister, A., & Volmer, J. (2018). Do social conflicts at work affect employees' job satisfaction?: The moderating role of emotion regulation. *International Journal of Conflict Management*, 29(2). <https://doi.org/10.1108/IJCMA-11-2016-0097>
- Herland, M. D. (2022). Emotional intelligence as a part of critical reflection in social work practice and research. *Qualitative Social Work*, 21(4).  
<https://doi.org/10.1177/14733250211024734>

- Hwang, W. J., & Park, E. H. (2022). Developing a structural equation model from Grandey's emotional regulation model to measure nurses' emotional labor, job satisfaction, and job performance. *Applied Nursing Research*, 64. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2021.151557>
- Ika, C., Novieastari, E., & Nuraini, T. (2019). The role of a head nurses in preventing interdisciplinary conflicts. *Enfermeria Clinica*, 29. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2019.04.019>
- Irandoost, S. F., Yoosefi Lebni, J., Safari, H., Khorami, F., Ahmadi, S., Soofizad, G., & Ebadi Fard Azar, F. (2022). Explaining the challenges and adaptation strategies of nurses in caring for patients with COVID-19: a qualitative study in Iran. *BMC Nursing*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00937-8>
- Issah, M. (2018). Change Leadership: The Role of Emotional Intelligence: <https://doi.org/10.1177/2158244018800910>, 8(3). <https://doi.org/10.1177/2158244018800910>
- Kaitelidou, D., Kontogianni, A., Galanis, P., Siskou, O., Mallidou, A., Pavlakis, A., Kostagiolas, P., Theodorou, M., & Liaropoulos, L. (2012). Conflict management and job satisfaction in paediatric hospitals in Greece. *Journal of Nursing Management*, 20(4). <https://doi.org/10.1111/j.1365-2834.2011.01196.x>
- Kamau, S., Koskenranta, M., Kuivila, H., Oikarainen, A., Tomietto, M., Juntunen, J., Tuomikoski, A. M., & Mikkonen, K. (2022). Integration strategies and models to support transition and adaptation of culturally and linguistically diverse nursing staff into healthcare environments: An umbrella review. In *International Journal of Nursing Studies* (Vol. 136). <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2022.104377>
- Karami, A., Farokhzadian, J., & Foroughameri, G. (2017). Nurses' professional competency and organizational commitment: Is it important for human resource management? *PLoS ONE*, 12(11). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0187863>
- Karimi, L., Cheng, C., Bartram, T., Leggat, S. G., & Sarkeshik, S. (2015). The effects of emotional intelligence and stress-related presenteeism on nurses' well-being. *Asia Pacific Journal of Human Resources*, 53(3). <https://doi.org/10.1111/1744-7941.12049>
- Karimi, L., Leggat, S. G., Bartram, T., Afshari, L., Sarkeshik, S., & Verulava, T. (2021). Emotional intelligence: predictor of employees' wellbeing, quality of patient care, and psychological empowerment. *BMC Psychology*, 9(1), 1–7. <https://doi.org/10.1186/S40359-021-00593-8/TABLES/2>
- Kitsios, F., & Kamariotou, M. (2021). Job satisfaction behind motivation: An empirical study in public health workers. *Heliyon*, 7(4), e06857. <https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2021.E06857>
- Kunaviktikul, W., Nuntasupawat, R., Srisuphan, W., & Booth, R. Z. (2000). Relationships among conflict, conflict management, job satisfaction, intent to stay, and turnover of professional nurses in Thailand. *Nursing and Health Sciences*, 2(1). <https://doi.org/10.1046/j.1442-2018.2000.00033.x>
- Kundi, Y. M., & Badar, K. (2021). Interpersonal conflict and counterproductive work

behavior: the moderating roles of emotional intelligence and gender. *International Journal of Conflict Management*, 32(3), 514–534. <https://doi.org/10.1108/IJCMA-10-2020-0179/FULL/XML>

- Labrague, L. J., Al Hamdan, Z., & McEnroe-Petitte, D. M. (2018). An integrative review on conflict management styles among nursing professionals: implications for nursing management. *Journal of Nursing Management*, 26(8). <https://doi.org/10.1111/jonm.12626>
- Li, X., Chang, H., Zhang, Q., Yang, J., Liu, R., & Song, Y. (2021). Relationship between emotional intelligence and job well-being in Chinese clinical nurses: multiple mediating effects of empathy and communication satisfaction. *BMC Nursing*, 20(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-021-00658-4>
- Littlejohn, P. (2012). The Missing Link: Using Emotional Intelligence to Reduce Workplace Stress and Workplace Violence in Our Nursing and Other Health Care Professions. *Journal of Professional Nursing*, 28(6). <https://doi.org/10.1016/j.profnurs.2012.04.006>
- Lo, W. Y., Lin, Y. K., Lin, C. Y., & Lee, H. M. (2022). Invisible Erosion of Human Capital: The Impact of Emotional Blackmail and Emotional Intelligence on Nurses' Job Satisfaction and Turnover Intention. *Behavioral Sciences* 2023, Vol. 13, Page 37, 13(1), 37. <https://doi.org/10.3390/BS13010037>
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*.
- Lorber, M., & Savič, B. S. (2012). Job satisfaction of nurses and identifying factors of job satisfaction in Slovenian hospitals. *Croatian Medical Journal*, 53(3). <https://doi.org/10.3325/cmj.2012.53.263>
- Lu, Y. Y., Lin, H. S., Lin, F. L., & Hong, Z. R. (2022). Exploring the Effectiveness of a Scientific Inquiry Creative Workshop in Promoting Senior and Vocational High School Students' Scientific Inquiry Self-efficacy. *Journal of Research in Education Sciences*, 67(4). [https://doi.org/10.6209/JORIES.202212\\_67\(4\).0006](https://doi.org/10.6209/JORIES.202212_67(4).0006)
- Luna, A. C. A., Valencia, A. C., & Nava, J. M. (2018). Propiedades psicométricas del Inventario de Rahim en una muestra de adolescentes estudiantes de bachillerato. *Revista Evaluar*, 18(2). <https://doi.org/10.35670/1667-4545.V18.N2.20810>
- MacCallum, R. C., Browne, M. W., & Sugawara, H. M. (1996). Power Analysis and determination of sample size for covariance structure modeling of fit involving a particular measure of model. *Psychological Methods*, 13(2), 130–149.
- Martinez, C. E. L., Jaque, R. L., & Espinoza, M. Á. L. (2016). Análisis de los componentes principales de la escala Satisfacción laboral (S20-23) medida en una muestra del equipo de enfermería de Centros de Atención Primaria de las Provincias de Ñuble y Valparaíso, Chile. *Enfermería Global*, 15(1), 195–207.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits? *American Psychologist*, 63(6). <https://doi.org/10.1037/0003-066X.63.6.503>

- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2). <https://doi.org/10.1111/joop.12167>
- Mohd Nasurdin, A., Tan, C. L., & Naseer Khan, S. (2020). Can high performance work practices and satisfaction predict job performance? An examination of the Malaysian private health-care sector. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 12(4). <https://doi.org/10.1108/IJQSS-06-2019-0090>
- Mokkink, L. B., de Vet, H. C. W., Prinsen, C. A. C., Patrick, D. L., Alonso, J., Bouter, L. M., & Terwee, C. B. (2018). COSMIN Risk of Bias checklist for systematic reviews of Patient-Reported Outcome Measures. *Quality of Life Research*, 27(5). <https://doi.org/10.1007/s11136-017-1765-4>
- Montoro-Rodriguez, J., & Small, J. A. (2006). The role of conflict resolution styles on nursing staff morale, burnout, and job satisfaction in long-term care. *Journal of Aging and Health*, 18(3). <https://doi.org/10.1177/0898264306286196>
- Mosadeghrad, A. M., Ferlie, E., & Rosenberg, D. (2008). A study of the relationship between job satisfaction, organizational commitment and turnover intention among hospital employees. *Health Services Management Research*, 21(4). <https://doi.org/10.1258/hsmr.2007.007015>
- Mousa, M., Arslan, A., Abdelgaffar, H., Seclen Luna, J. P., & De la Gala Velasquez, B. R. D. (2023). Extreme work environment and career commitment of nurses: empirical evidence from Egypt and Peru. *International Journal of Organizational Analysis*. <https://doi.org/10.1108/IJOA-08-2022-3400>
- Murrells, T., Robinson, S., & Griffiths, P. (2008). Job satisfaction trends during nurses' early career. *BMC Nursing*, 7. <https://doi.org/10.1186/1472-6955-7-7>
- Muthen, L., & Muthen, B. (2017). *MPlus user' guide* (8th ed.).
- Pekaar, K. A., Bakker, A. B., van der Linden, D., & Born, M. P. (2018). Self- and other-focused emotional intelligence: Development and validation of the Rotterdam Emotional Intelligence Scale (REIS). *Personality and Individual Differences*, 120. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2017.08.045>
- Peng, J., Li, M., Wang, Z., & Lin, Y. (2021). Transformational Leadership and Employees' Reactions to Organizational Change: Evidence From a Meta-Analysis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 57(3). <https://doi.org/10.1177/0021886320920366>
- Pooya, A., Barfoei, H. R., Kargozar, N., & Maleki, F. (2013). Relationship between Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies. *Research Journal of Recent Sciences*, 2(7), 37–42. [www.isca.in](http://www.isca.in)
- Raghubir, A. E. (2018). Emotional intelligence in professional nursing practice: A concept review using Rodgers's evolutionary analysis approach. *International Journal of Nursing Sciences*, 5(2), 126. <https://doi.org/10.1016/J.IJNSS.2018.03.004>
- Rahim, M. A. (2002). Toward a theory of managing organizational conflict. In

*International Journal of Conflict Management* (Vol. 13, Issue 3).  
<https://doi.org/10.1108/eb022874>

- Rahim, M. A., Psenicka, C., Polychroniou, P., & Zhao, J.-H. (2005). A Model of Emotional Intelligence and Conflict Management Strategies: A Study in Seven Countries. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/SSRN.429760>
- Rahmah, N. M., Sri Hariyati, R. T., & Sahar, J. (2022). Nurses' efforts to maintain competence: A qualitative study. *Journal of Public Health Research, 11*(2). <https://doi.org/10.4081/jphr.2021.2736>
- Ramsay, M. A. E. (2001). Conflict in the Health Care Workplace. *Baylor University Medical Center Proceedings, 14*(2). <https://doi.org/10.1080/08998280.2001.11927749>
- Rosseel, Y. (2012). lavaan : An R Package for Structural Equation Modeling. *Journal of Statistical Software, 48*(2), 1–93. <https://doi.org/10.18637/jss.v048.i02>
- Scanlan, L. M., Devine, S. G., & Watkins, D. L. (2021). Job satisfaction of mental healthcare workers in multidisciplinary teams. *Journal of Mental Health, 30*(1). <https://doi.org/10.1080/09638237.2019.1644489>
- Schneider, A., Wehler, M., & Weigl, M. (2019). Effects of work conditions on provider mental well-being and quality of care: A mixed-methods intervention study in the emergency department. *BMC Emergency Medicine, 19*(1). <https://doi.org/10.1186/s12873-018-0218-x>
- Shafait, Z., Yuming, Z., & Sahibzada, U. F. (2021). Emotional intelligence and conflict management: an execution of organisational learning, psychological empowerment and innovative work behaviour in Chinese higher education. *Middle East J. of Management, 8*(1). <https://doi.org/10.1504/mejm.2021.111988>
- Singh, R., & Nayak, J. K. (2015). Mediating role of stress between work-family conflict and job satisfaction among the police officials: Moderating role of social support. *Policing, 38*(4). <https://doi.org/10.1108/PIJPSM-03-2015-0040>
- Soper, D. (2021). *A-priori Sample Size Calculator for Structural Equation Models [Software]*.
- Soto-Rubio, A., Giménez-Espert, M. del C., & Prado-Gascó, 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 2020, Vol. 17, Page 7998, 17*(21), 7998. <https://doi.org/10.3390/IJERPH17217998>
- Sypniewska, B., Baran, M., & Kłos, M. (2023). Work engagement and employee satisfaction in the practice of sustainable human resource management – based on the study of Polish employees. *International Entrepreneurship and Management Journal 2023, 1–32*. <https://doi.org/10.1007/S11365-023-00834-9>
- Tagoe, T., & Quarshie, E. N. B. (2017). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction among nurses in Accra. *Nursing Open, 4*(2), 84–89. <https://doi.org/10.1002/NOP2.70>

- Tamta, V., & Rao, M. K. (2017). Linking Emotional Intelligence to Knowledge Sharing Behaviour: Organizational Justice and Work Engagement as Mediators. *Global Business Review*, 18(6). <https://doi.org/10.1177/0972150917713087>
- Teruel, P., Salavera, C., Usán, P., & Antoñanzas, J. L. (2020). Inteligencia emocional centrada en uno mismo y en el otro: Escala Rotterdam de Inteligencia Emocional (REIS). *Universitas Psychologica*, 18(4), 1–12. <https://doi.org/10.11144/javeriana.upsy18-4.iecm>
- Valente, S., & Lourenço, A. A. (2020). Conflict in the Classroom: How Teachers' Emotional Intelligence Influences Conflict Management. *Frontiers in Education*, 5, 5. <https://doi.org/10.3389/FEDUC.2020.00005/BIBTEX>
- Valente, S., Veiga-Branco, A., Rebelo, H., Lourenço, A. A., & Cristóvão, A. M. (2020). The relationship between emotional intelligence ability and teacher efficacy. *Universal Journal of Educational Research*, 8(3). <https://doi.org/10.13189/ujer.2020.080324>
- Vashisht, R., Singh, K., & Sharma, S. (2018). Emotional intelligence and its relationship with conflict management and occupational stress: A meta-analysis. *Pacific Business Review International*, 11(4).
- Wahyuhadi, J., Hidayah, N., & Aini, Q. (2023). Remuneration, Job Satisfaction, and Performance of Health Workers During the COVID-19 Pandemic Period at the Dr. Soetomo Hospital Surabaya, Indonesia. *Psychology Research and Behavior Management*, Volume 16. <https://doi.org/10.2147/prbm.s396717>
- Winardi, M. A., Prentice, C., & Weaven, S. (2022). Systematic literature review on emotional intelligence and conflict management. *Journal of Global Scholars of Marketing Science: Bridging Asia and the World*, 32(3). <https://doi.org/10.1080/21639159.2020.1808847>
- Yasin, Y. M., Kerr, M. S., Wong, C. A., & Bélanger, C. H. (2020). Factors affecting nurses' job satisfaction in rural and urban acute care settings: A PRISMA systematic review. *Journal of Advanced Nursing*, 76(4), 963–979. <https://doi.org/10.1111/jan.14293>
- Yzerbyt, V., Muller, D., Batailler, C., & Judd, C. M. (2018). New recommendations for testing indirect effects in mediational models: The need to report and test component paths. *Journal of Personality and Social Psychology*, 115(6), 929–943. <https://doi.org/10.1037/pspa0000132>
- Zaghini, F., Fiorini, J., Piredda, M., Fida, R., & Sili, A. (2020). The relationship between nurse managers' leadership style and patients' perception of the quality of the care provided by nurses: Cross sectional survey. *International Journal of Nursing Studies*, 101. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2019.103446>

## Tablas y Figuras

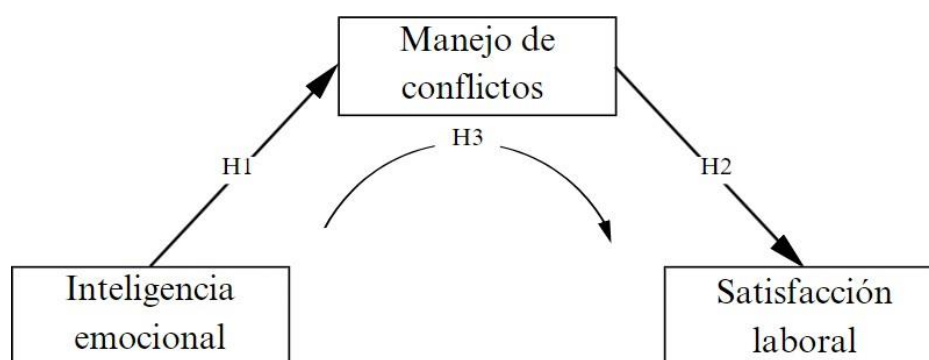


Figura 1. Modelo teórico

Tabla 1. Información sociodemográfica

Características		n	%
Sexo	Femenino	183	88,0
	Masculino	25	12,0
Estado civil	Soltero	82	39,4
	Casado	97	46,6
	Unión libre	16	7,7
	Viudo	3	1,4
	Divorciado	10	4,8
	Condición laboral	Tercerización	4
Tiempo laborando en el servicio	Contrato	60	28,8
	Plazo fijo	10	4,8
	Nombrado	134	64,4
	Menos de 1 año	17	8,2
Área en la que labora	1 año	20	9,6
	2 a 5 años	42	20,2
	Más de 5 años	129	62,0
Área en la que labora	Crítica	51	24,5
	No crítica	157	75,5

Tabla 2. Estadísticos descriptivos y correlaciones para las variables de estudio

Variable	M	DE	A	1	2	3
Estilos de manejo de conflicto	31.63	4.64	0.22	-		
Inteligencia Emocional	79.09	8.98	-0.39	0.48**	-	
Satisfacción Laboral	95.26	23.38	-0.12	0.31**	0.19**	-

Nota: M= Media, DE= Desviación Estándar y A= Asimetría,  $\alpha$ = Alpha de Cronbach. \*\*\*p < .001.

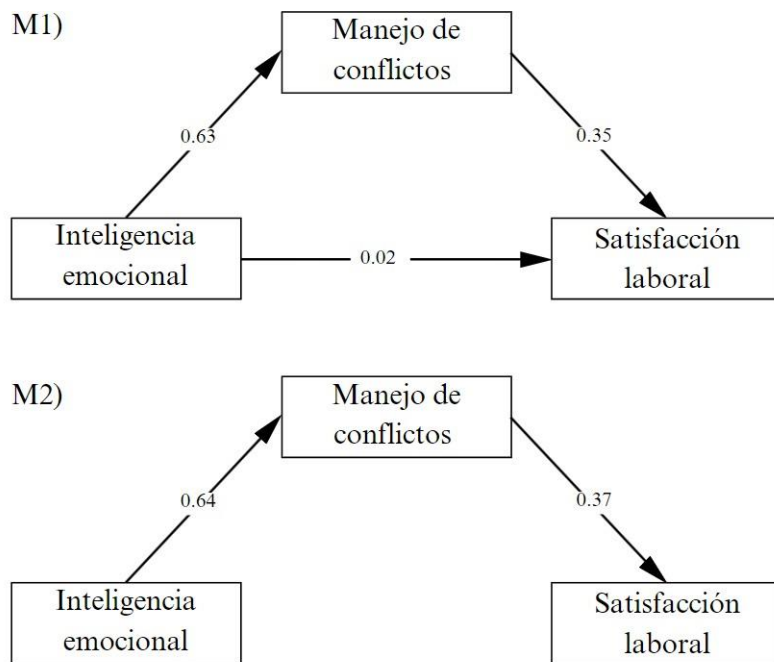


Figura 2. Resultados del modelo estructural: a) incluyendo efecto directo y b) excluyendo el efecto directo

Tabla 3. Hipótesis de investigación sobre efectos indirectos y sus estimaciones

Hipótesis	Ruta en el modelo	$\beta$	p	95%CI	
				LL	UL
Hipótesis 5a	Inteligencia emocional → Manejo de conflictos → Satisfacción laboral	0.77	.002	0.40	0.23

