

Salud & Ciencias Médicas



Uleam
UNIVERSIDAD LAICA
ELOY ALFARO DE MANABI

ECUADOR - MANABI - VOLUMEN 3 NÚMERO 5 JULIO - DICIEMBRE 2024



La inteligencia emocional: Habilidad blanda indispensable para el personal de salud.

Revisión sistemática

Emotional intelligence: Essential soft skill for health personnel. Systematic review.

Mary Carmen Velasquez Cedeño

<https://orcid.org/0000-0002-0603-2287>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

mary.velasquez@uleam.edu.ec

Estela Yadira Reyes Reyes

<https://orcid.org/0000-0002-4413-2959>

Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí

estela.reyes@uleam.edu.ec

Madelein Trinidad Mera Chancay

<https://orcid.org/0000-0002-6339-5746>

Sistemas Médicos SIME

madeline.mch@hotmail.com

Rosalba Inés Bravo Guerrero

<https://orcid.org/0009-0006-1352-1608>

Centro de salud Santa Ana, Distrito 13D04

ribgmedi26@hotmail.com

<https://doi.org/10.56124/saludcm.v3i5.011>

RESUMEN

Introducción: La inteligencia emocional en la salud laboral, especialmente en el área de la salud es importante ya que ayuda a la gestión de emociones propias y de los pacientes, mejorando la comunicación y la empatía. Además, habilidades como la autoconciencia y la regulación emocional son fundamentales para mejorar el desempeño laboral, productividad y calidad en el entorno familiar del personal de salud.

Objetivo: Analizar la evolución del desarrollo de la inteligencia emocional como habilidad blanda en el desempeño y bienestar del personal de salud.

Material y métodos: Se realizó una revisión sistemática con base a la información que brinda la literatura de lo publicado entre 2019 y 2024 (5 años). Las fuentes de información que se utilizaron fueron Web of Science y Scopus. La búsqueda estuvo basada en el estudio de las variables:



Inteligencia emocional, habilidad blanda, personal de salud.

Resultados: Del análisis de contenido de los artículos seleccionados se identificaron tres temáticas principales: Importancia de la inteligencia emocional en la atención al paciente; Desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de salud; Impacto de la inteligencia emocional en el bienestar del personal de salud.

Conclusiones: La inteligencia emocional es crucial en el personal de salud y otros campos debido a sus beneficios para mejorar la relación con los pacientes mediante una comunicación empática y una atención de calidad; es fundamental para reducir errores clínicos, fortalecer el vínculo emocional entre el personal sanitario y los pacientes, mejorar el bienestar profesional y la satisfacción laboral.

Palabras clave: Inteligencia emocional, habilidad blanda, personal de salud.

ABSTRACT

Introduction: Emotional intelligence in occupational health, especially in the area of health, is important as it helps manage one's own and patients' emotions, improving communication and empathy. In addition, skills such as self-awareness and emotional regulation are essential to improve work performance, productivity and quality in the family environment of health personnel.

Objective: Analyze the impact of emotional intelligence as a soft skill on the performance and well-being of health personnel.

Materials and methods: A systematic review was carried out based on the information provided by the literature published between 2019 and 2024 (5 years). The information sources used were Web of Science and Scopus. The search was based on the study of the variables: emotional intelligence, soft skills, health personnel.

Results: From the content analysis of the selected articles, three main themes were identified: Importance of emotional intelligence in patient care; Development of emotional intelligence in health personnel; Impact of emotional intelligence on the well-being of health personnel.

Conclusions: Emotional intelligence is crucial in health personnel and other fields due to its benefits to improve relationships with patients through empathetic communication and quality care; It is essential to reduce clinical errors, strengthen the emotional bond between healthcare personnel and patients, and improve professional well-being and job satisfaction.

Key words: Emotional intelligence, soft skills, health personnel.



Recibido: 20-06-2024 Aceptado: 17-07-2024

INTRODUCCIÓN

Los problemas de salud mental relacionados con el trabajo pueden dar lugar a una serie de condiciones que afectan la salud física y mental, así como condiciones que afectan los procesos cognitivos y el comportamiento de un trabajador, el mismo que pueden afectar el desempeño en el lugar de trabajo debido a los costos asociados con el aumento del ausentismo y la rotación de empleados, reducción en el desempeño y productividad, aumento en las prácticas laborales inseguras y en las tasas de accidentes (1).

Las habilidades blandas son auto desarrolladas y definidas como un conjunto de atributos personales. Este concepto es similar al manifestado en 1994 por la División de Salud Mental de la Organización Mundial de la Salud (OMS), que indicaba que las “habilidades para la vida” son un cúmulo de habilidades sociales que permiten al individuo pensar de manera crítica, facilitar la toma de decisiones, la resolución de problemas y el establecimiento de relaciones saludables por medio de la inteligencia emocional y la comunicación efectiva (2).

La inteligencia emocional (IE) es fundamental en el personal de salud, ya que permite gestionar de manera eficiente las emociones tanto propias como de los pacientes. Al mismo tiempo la IE contribuye a mejorar la comunicación y la empatía en el ámbito de la salud, especialmente en entornos de alta presión, donde la capacidad de gestionar emociones puede afectar directamente la calidad del cuidado al paciente lo que le permite al personal de salud garantizar un ambiente de trabajo efectivo y una atención óptima a los pacientes (3).

Autores como Salovey, Caruso y Mayer definen a la inteligencia emocional como la capacidad para percibir y/o expresar las emociones, para asimilar y comprender las emociones del pensamiento, y para regular nuestras emociones. Mayer, Goleman y Saladino la relacionan con un conjunto de habilidades que incluyen la autoconciencia, la autorregulación, la automotivación, la empatía y las habilidades sociales (4). En el campo de la salud mental y en particular de la enfermería, las habilidades relacionadas con la inteligencia emocional se encuentran vinculadas con sentimientos de seguridad, sensación de servicio, seguridad social, comunicación verbal y no verbal, empatía, resolución de problemas, toma de decisiones, capacidad de enseñar, orientación a resultados y además habilidades técnicas.

Es indispensable la reducción del agotamiento laboral entre el personal de salud ya que se debería considerar un objetivo básico de la política de atención en salud, por ello la IE, es un factor protector esencial frente a los riesgos psicosociales. Un estudio realizado en Lima el 2023



concluye que existe una relación directa y de intensidad moderada entre inteligencia emocional y desempeño laboral y que por ende hay una relación directa y de intensidad moderada entre atención emocional y desempeño laboral. Lo que crea una relación directa y de intensidad moderada entre claridad emocional y desempeño laboral pudiendo establecer una sinergia entre regulación emocional y productividad (5).

Por esta razón los autores del presente estudio asumen la necesidad de analizar la evolución del desarrollo de la inteligencia emocional como habilidad blanda en el desempeño y bienestar del personal de salud, a partir de la realización de una revisión sistemática de la literatura. Los hallazgos que se ilustren serían indispensables para detectar enfoques efectivos y desplegar una estrategia que asegure que los servicios de salud, sean sensibles a las propias emociones y las de su equipo, la población y que fomente la generación de estructura emocional al trabajo diario, adecuada para brindar servicios en un área de conflicto por actos violentos y discriminación, con particularidades en el abordaje de la población, pero sobre todo en la formación de nuevos profesionales del área.

MATERIALES Y MÉTODOS

En el presente trabajo se logró identificar que existe poca información sistematizada sobre el tema a estudiar; por tal razón se pretende dar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es la importancia de la inteligencia emocional en la atención al paciente?, ¿Cómo se desarrolla la inteligencia emocional en el personal de salud?, ¿Cuál es el impacto del desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de salud? Estas interrogantes centran la atención hacia la evolución del desarrollo de la inteligencia emocional como habilidad blanda en el desempeño y bienestar del personal de salud.

Para su desarrollo se empleó la metodología de revisión sistemática exploratoria, desde la óptica de Fernández y otros, (6) en la que se “plantean y abordan preguntas que permiten identificar vacíos sobre la base de la evidencia”. Aspectos que son de mucha importancia para la investigación.

Se efectuaron exploraciones en la literatura de lo publicado entre 2019 y 2024 (5 años). Las fuentes de información que se utilizaron fueron Web of Science y Scopus. Se utilizaron como estrategia de búsqueda en inglés: “Emotional intelligence” AND “ soft skills” AND “health personnel ”; en español: “ Inteligencia emocional” AND “ habilidad blanda” AND “personal de salud”; con respecto a su aparición en el título, el resumen y las palabras clave de los artículos.



Fueron recuperados 385 artículos entre ambas bases de datos. Los archivos se analizaron mediante el programa EndNote X20.4.1, para su normalización y eliminación de duplicados. Los 241 archivos restantes de esta primera depuración se evaluaron a través de la correspondencia con el tema analizado, según el resumen y las palabras clave. Los criterios de inclusión abarcaron los artículos del período definido, que respondieran a las palabras clave seleccionadas en español e inglés; y de revistas que se localizaran en las bases de datos seleccionadas para el estudio.

Se excluyeron documentos provenientes de otras tipologías de repositorios de datos. Se seleccionaron un total de 36 artículos por su relevancia y correspondencia con el tema analizado. El diagrama de flujo de selección se muestra en la figura 1.

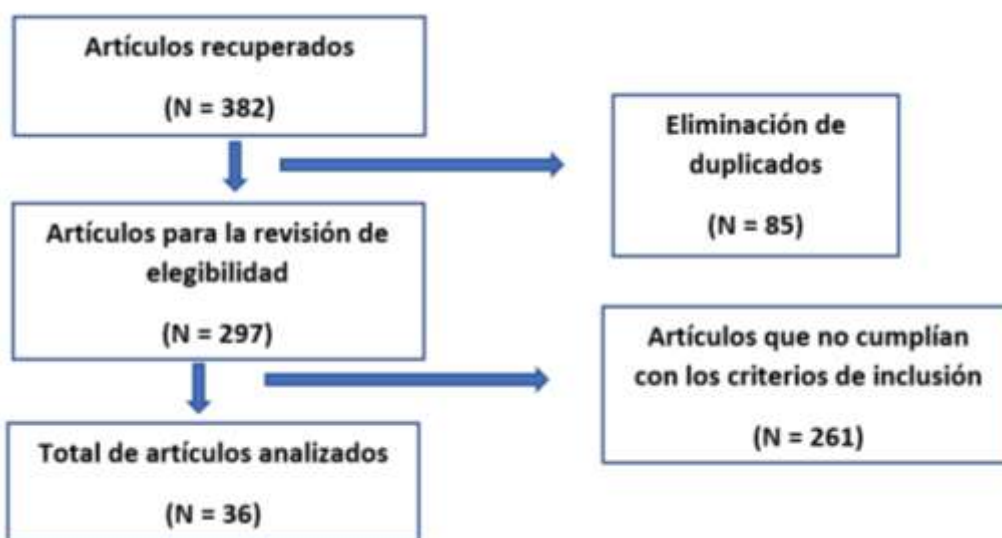


Fig 1. Proceso de selección de artículos.

RESULTADOS

Características de los trabajos seleccionados

De los artículos recuperados de la bibliografía encontrada en Scopus y la Web of Science, solo el 15% tomó en cuenta como relevante para el estudio (36 trabajos en la última década). La importante producción científica que existe sobre este tema ha permitido a los autores poder sistematizar de forma amplia los diversos criterios y opiniones científica que se encuentran en las diferentes literaturas. Esto se debe a que en los últimos años las personas. Esto puede deberse a una priorización del tema debido a que esto permite comprender mejor las necesidades y preocupaciones en su vida profesional y personal, lo que conduce a una mejor

comunicación y a una atención más centrada en el paciente y su entorno.

En la figura 2, donde se comparan los artículos recuperados y los seleccionados de los últimos diez años, se observa un aumento productivo sobre la temática, lo que evidencia el creciente interés en la investigación sobre el tema objeto de estudio:

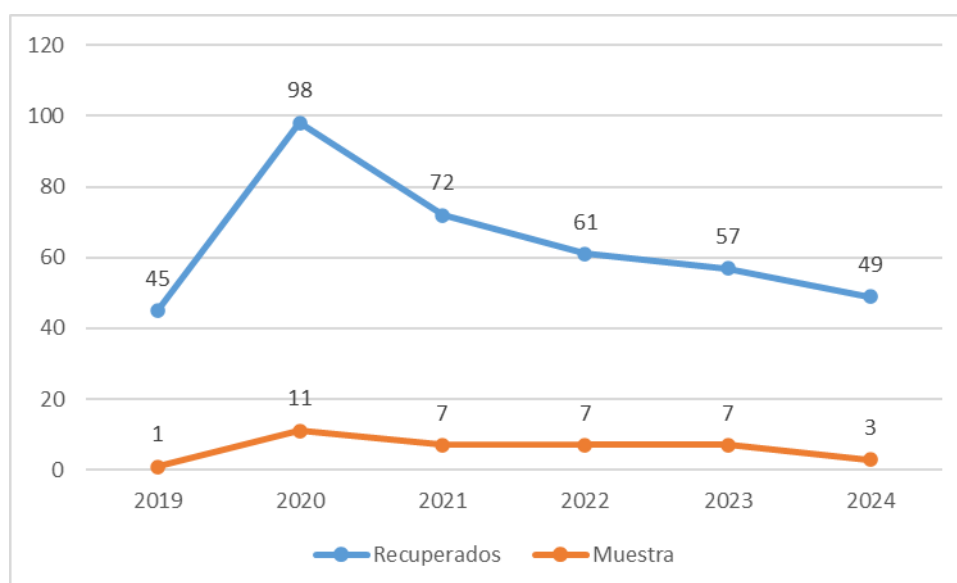


Fig 2. Comparación entre artículos recuperados y los seleccionados como muestra.

La tabla 1 muestra la productividad por países en cuanto a los 36 trabajos seleccionados. Se identifican 17 países productores, entre los que se destacan España (N = 6), Perú (N = 6), Colombia (N = 4), Argentina (N = 3), como los de mayor alcance, seguidos por México (N = 2), Estados Unidos (N = 2), Suiza (N = 2), Alemania (N = 2), Croacia (N = 1), Polonia (N = 1), Chile (N = 1), Cuba (N = 1), Reino Unido (N = 1), Ecuador (N = 1), Países Bajo (N = 1), Bolivia (N = 1), Panamá (N = 1).

Tabla 1 - Productividad por países

Países	Cantidad de Trabajos
España	N = 6
Perù	N =6



Colombia	N =4
Argentina	N =3
México	N =2
Estados Unidos	N =2
Suiza	N =2
Alemania	N =2
Croacia	N =1
Polonia	N =1
Chile	N =1
Cuba	N =1
Reino Unido	N =1
Ecuador	N =1
Países Bajos	N =1
Bolivia	N =1
Panamá	N =1

De igual forma se muestra una descripción más detallada de los artículos seleccionados se muestra en la tabla 2, donde están representados los autores, el año de publicación, la tipología de estudio.

Tabla 2 - Descripción de la muestra seleccionada que constituye la base del estudio

Autores	Temática principal
Houtman I, Jettinghof K, Cedillo L, Team WHOO and EH.	Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo.
Galleani G. Rodnie C.	Coaching para educación emocional.
Agualongo LMR, Naranjo CPG, Chela DSA, Ledesma SKD	Inteligencia emocional y los nuevos retos del personal de enfermería
María P.	Descripción de hábitos saludables e inteligencia emocional en alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo.
Franco Rojas, F. I.	Inteligencia emocional y desempeño laboral del



	personal de salud de un hospital nacional en Lima
Grima JS.	Inteligencia emocional: retrato e importancia en profesionales de la salud.
Monasterio L.	La inteligencia emocional y su influencia en las personas con roles de liderazgo en las organizaciones.
Koff MA	Long-Term Goals and Self-Assessment Accuracy. 2021
Jarosz J.	Psychoeducational Role of Coaching in developing Emotional Intelligence and Well-Being.
Quiliano Navarro M, Quiliano Navarro M	Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de enfermería.
Moriana JA, Gálvez-Lara M.	Psicoterapias y pseudoterapias en búsqueda de la evidencia científica. la ciencia y la práctica profesional en psicología clínica.
Peralta Espinoza AN	Programas educativos en inteligencia emocional y empatía en estudiantes de Ciencias de la Salud.
Valiente YZ, Andrés IY, López ME.	Educación en el trabajo y competencia comunicativa de estudiantes no hispanohablantes de Medicina.
Harris VW, Anderson J, Visconti B	Social emotional ability development (SEAD): An integrated model of practical emotion-based competencies. Motivation and emotion.
Flórez-Madroñero AC, Prado-Chapud MF	Habilidades sociales para la vida: empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva en adolescentes escolarizados.
Contreras Prieto ML	Relación De La Inteligencia Emocional Con La Eficacia Laboral De Los Conductores De Servinaltra
Bromberg PM	Cómo tratar a los pacientes con síntomas y síntomas con paciencia: Reflexiones sobre la vergüenza, la disociación y los trastornos alimentarios.
Jimenez V, Rodrigo L, Severino Arevalo PY	Inteligencia emocional y estrés académico en los estudiantes de la carrera profesional de Educación



	Inicial de una universidad privada.
Romero Caballero	Inteligencia emocional y desempeño académico en el área de las matemáticas durante la pandemia. Revista de Ciencias.
Mendoza MAT, Reyna QT, Otero RNQ	Salud emocional en el nivel superior.
Ureña RC, Peralta SR	La importancia de la educación emocional en la formación integral de los estudiantes.
Moudatsou M, Stavropoulou A, Philalithis A, Koukouli S	The role of empathy in health and social care professionals. Healthcare.
Nadler R, Carswell JJ, Minda JP	Online mindfulness training increases well-being, trait emotional intelligence, and workplace competency ratings: A randomized waitlist-controlled trial. Frontiers in psychology
Wald HS.	Optimizing resilience and wellbeing for healthcare professions trainees and healthcare professionals during public health crises—Practical tips for an 'integrative
Dugué M, Sirost O, Dosseville F. A	Literature review of emotional intelligence and nursing education.
Goleman D, Cherniss C	Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones.
Andersson H, Svensson A, Frank C, Rantala A, Holmberg M, Bremer A	Ethics education to support ethical competence learning in healthcare: an integrative systematic review
Torres Vargas E, Fretel Quiroz NM, Coral Cevillano M, Ramírez Chumbe	Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hosp.
Eidman L, Bender V, Arbizu J, Lamboglia AT, Valle LC	Bienestar emocional, psicológico y social en adultos argentinos en contexto de pandemia por covid-19. Psychologia.
Faneite A, Fernando S	Competencias emocionales de los docentes y su relación con la educación emocional de los



	estudiantes.
Jiménez Calderón AC	Satisfacción laboral y salud mental en los profesionales de salud de primera y segunda línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2 en el Hospital III.
Cabrejos Luna AV, Montenegro Montenegro JA	Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia de un hospital II-2 MINSA.
Celis VC, Tlachino MJ, Solorza IÁ, García AE, Altamirano BD	Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social de México.
Vila Damas M.	Satisfacción laboral y factores de motivación del personal de salud del Centro de Salud Pachacamac durante la pandemia, Lima 2021. 2022
Bastidas GR, López RD, López RC	La satisfacción del ambiente laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas.
Correa KP, Álvarez LP, Escobar JV	Inteligencia emocional y compromiso laboral.
Cruzalegui P, Achahui SC, Lozano DL, Campos LA	Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios.
Drigas A, Papoutsi C, Skianis C.	Metacognitive and metaemotional training strategies through the nine-layer pyramid model of emotional intelligence

Partiendo del análisis de cada uno de los trabajos escogidos por los autores, se definieron tres temáticas principales que sirvieron de guía al estudio de los artículos seleccionados, para dar respuesta a las preguntas de la presente investigación.

Importancia de la inteligencia emocional en la atención al paciente

En la actualidad, es una habilidad en los procesos de selección, además, no solo en el ámbito de la salud. Esto se debe a los beneficios que tiene. En el área de la salud, por ejemplo, dada la importancia de las emociones en la salud del paciente, el profesional con habilidades



emocionalmente inteligente tendrá más probabilidades de establecer una buena relación con el paciente (7). Por otro lado, favorece la comunicación paciente-profesional, ya que cultivará un clima en el que la cortesía, la confianza y la comprensión se hagan patentes. En el aspecto emocional, se destacará, por tanto, la empatía y la capacidad de comprender las emociones del paciente.

La teoría de la inteligencia emocional fue popularizada en el año 1995 por Daniel Goleman a través de un libro con el mismo nombre, pero fue Peter Salovey y John Mayer quienes desarrollaron el concepto en el año 1990, definiéndola como "Habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con precisión y para controlar y regular las propias emociones" (8). Posteriormente, Travis en 1987, puntualizó las principales áreas de actuar de manera emocional: intercomunicación social, priorización de metas a corto plazo y focalización de las metas a largo plazo.(9,10) La inteligencia, es un concepto muy amplio y multidimensional que implica la combinación de diversas habilidades como son: percepción y expresión emocional, asimilación emocional, comprensión con los datos emocionales y regulación de la propia emoción.

Es importante fomentar la inteligencia emocional en los procesos de formación de estudiantes universitarios dado que estas habilidades permiten un manejo óptimo de las emociones, incrementando el grado de bienestar del individuo (11). Un profesional con capacidades emocionales desarrolladas disminuirá el número de errores en la toma de decisiones clínicas, lo que reducirá el riesgo de daño de forma significativa. Además, un paciente satisfecho será más colaborador en su proceso de recuperación, lo cual permitirá reducir los costes asistenciales.

Por lo tanto, en la formación del personal de salud se deben adquirir competencias emocionales, además de tener en cuenta en el tratamiento la situación del paciente, sus emociones y habilidades de afrontamiento a lo largo de su vida (12).

Misselbrook y Armstrong en su artículo "The meaning of holistic in medicine and nursing", afirman sobre la importancia de la relación con el paciente; asumiendo al ser humano con múltiples dimensiones. La inteligencia emocional, por lo tanto, juega un papel crucial en la atención al paciente al establecer una conexión más profunda entre el personal sanitario y el paciente, promoviendo la empatía y la comprensión de las necesidades emocionales del paciente (13).

Por consiguiente, se debe tratar al paciente reconociendo en él todos los niveles reconociendo la complejidad inherente a cada individuo. Esto significa comprender que cada paciente tiene una historia personal, valores, creencias, emociones y necesidades únicas que influyen en su experiencia de salud y enfermedad (14).

Autores como Mayer, Caruso y Salovey, plantean que es posible el desarrollo de competencias



sin que previamente se haya dado un análisis sobre qué son y para qué sirven las competencias antes de su desarrollo. Para desarrollar la inteligencia emocional, entre otros aspectos, la persona debe auto conocerse de manera eficiente y en este sentido hoy en día existen varias herramientas con las que se puede empezar a trabajar si se tiene que desarrollar la inteligencia emocional. Son varios los modelos, siendo unos de los más conocidos los relacionados con Daniel Goleman. Su propuesta de inteligencia emocional se ajusta a un modelo de competencias que se manifiestan más en algunos ambientes que en otros, y que resultan factores predictores muy significativos del éxito profesional.

El paciente debe sentirse escuchado, el silencio debe cumplirse y la mirada ayuda, no distrae en esta labor, pero no hay que olvidar que el 55% de la comunicación entre personas de nuestras mismas características se produce sin palabras, por lo que es justificado que el 65% de los pacientes interrumpa a los médicos durante los primeros 120 segundos de una conversación y que el 84% "dirija la conversación" para orientar al médico de sus preocupaciones, miedos y ansiedades (15).

Tener empatía es cuando se da la conexión con el paciente y se lo comprende, La empatía se puede medir y es una capacidad que se desarrolla gracias a procesos cognitivos y a procesos emocionales y de la propia personalidad. Una de las habilidades que tiene mucha relación con la empatía es la escucha enérgica (16).

La inteligencia emocional no sólo está asociada con la empatía y el asertividad, sino que es necesaria para llevar a cabo la labor asistencial con eficacia (17). Existen evidencias que muestran una relación entre lo que se conoce como "inteligencia emocional" y el rendimiento laboral del médico, su satisfacción profesional y su relación con los pacientes. Los profesionales de la salud necesitan sobre todo autogestionar las emociones.

Los profesionales de la salud tienen que afrontar pacientes preocupados, temerosos o angustiados por su salud, que en tal situación suelen verse invadidos por sentimientos de vulnerabilidad, lo que frecuentemente les incapacita para actuar con normalidad. Pudiendo mostrarse desmotivados e impacientes con el personal que lo atiende. Para algunos pacientes puede resultarle vergonzoso o amenazante revelar sus sentimientos de impotencia y rebotarán de modo defensivo y muy duro (18).

Son múltiples los beneficios de una atención con inteligencia emocional en el entorno asistencial, tanto para ese paciente como para los profesionales a quienes se les brinda la atención. El trabajo desde un modelo asistencial que busque la excelencia debe integrar en su filosofía la práctica de técnicas y habilidades basadas en la inteligencia emocional, que eviten la



deshumanización por parte del profesional y que tengan en cuenta los aspectos emocionales y familiares del paciente, con el fin de que el paciente no solo acepte el tratamiento de una forma oportuna, sino que se adhiera al mismo de forma activa y eficiente.

Desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de salud

El estudio de la inteligencia emocional ha logrado una gran aceptación en áreas directamente relacionadas con las ciencias de la salud y han demostrado la importancia para el bienestar personal, el buen desempeño en la profesión y la calidad de la relación que tiene con el paciente. En el ámbito de la salud, no es desconocido que este ejercicio profesional supone un conjunto de habilidades y destrezas, muchas de ellas de carácter social y emocional, que te ayudan a establecer y mantener relaciones terapéuticas basadas en la confianza (19).

Para Caballero, inteligencia emocional en el trabajo es la capacidad que tienen las personas para manejar sus emociones de forma razonable para relacionarse de forma positiva con los demás y la habilidad para trabajar adecuadamente en un puesto de trabajo o labor desempeñada. Diversos autores concuerdan en que el pensamiento y la conducta son una función de la experiencia y el ambiente social. En este sentido se destaca que la experiencia con desafíos estresantes en el nivel individual puede influir en los cambios emocionales, neuroendocrinos y psicológicos que finalmente afectan a la función inmunológica (20).

La inteligencia emocional en el personal de salud se trata de la habilidad, en cualquier tipo de personal de salud, para percibir, valorar, expresar y utilizar las emociones de manera correcta, adaptativa y constructiva desde el punto de vista personal y profesional. La inteligencia emocional en este caso está referida a los comportamientos, habilidades y capacidades interpersonales necesarias para el desempeño profesional (21). Algunos investigadores han estudiado los aspectos claves que inciden en el desarrollo de la inteligencia emocional, así como la preocupación por las dificultades en los profesionales asistenciales a la hora de afrontar, regular y canalizar sus emociones, estresores y malestares propios de la atención en el entorno clínico. La inteligencia emocional es fundamental para comprender y regular las emociones de uno mismo. Solo desde una regulación emocional satisfactoria será posible empatizar y ayudar a los demás. La actuación emocional del personal de salud condicionará su respuesta médica y, en consecuencia, el bienestar del paciente (22). La escasez de profesionales del área de la salud con formación en estas competencias emocionales ha llevado, en muchos casos, a una manifestación de situaciones afectivas de tipo negativo en los mismos, como son: enfado, culpa, agotamiento al no saber manejar situaciones emocionales tanto propias como del paciente (23).



Las investigaciones realizadas en las últimas décadas han evidenciado que el personal de salud se encuentra situaciones difíciles que afectan constantemente su salud emocional y laboral, presentando manifestaciones como desgaste profesional, desesperanza, déficit en la calidad de vida y problemas físicos. Adicionalmente, se han demostrado que existe una gran relación entre la manifestación de estas situaciones y la falta del desarrollo personal y un adecuado nivel de inteligencia emocional (24). Por lo tanto, es importante que los profesionales del área de la salud desarrollen un adecuado nivel de inteligencia emocional incluso desde sus propios hogares con su familia, donde se les permita desempeñarse en sus roles de la manera más eficiente posible para mejorar la calidad de la atención en su vida laboral.

Las habilidades emocionales deben aplicarse en diferentes contextos y en cada situación para desarrollar personas emocionalmente inteligentes. La implicación de la familia en el desarrollo humano y personal de todos sus miembros contribuye también al desarrollo de diversas habilidades de inteligencia emocional, que están dotadas de emociones. Indispensable y más que utilizable en cualquier tipo de ambiente (25). Por tal razón la IE juega un papel muy importante en el desempeño profesional, su capacidad para relacionarse efectivamente con los demás y su éxito general en el entorno laboral de cada individuo; por lo tanto, un desarrollo de emociones negativas limita dicho proceso.

Si se asume que, en muchas profesiones y puestos de trabajo, es necesario un alto grado de "inteligencia racional" o "cognitiva" (generalmente se asume que la inteligencia cognitiva de una persona es un factor de personalidad que no se puede cambiar a medida que avanza en edad), de la misma manera deberíamos asumir que un alto grado de "inteligencia emocional" (es decir, el hecho de comprender primero nuestras emociones y sentimientos, después evaluarlos con perspicacia y finalmente actuar consecuentemente) podría ser relevante para el desarrollo del desempeño laboral en determinados puestos (26). Hay que destacar que, con sus variaciones y distinto detallado, el modelo de habilidades de Goleman ha sido un modelo clásicamente utilizado en los círculos del desarrollo de habilidades emocionales.

Según el referido modelo de habilidades, se afirma que estos aspectos (inteligencia intrapersonal - inteligencia interpersonal) están influyendo directamente en el nivel de efectividad de una persona en su rendimiento laboral (24,27). La inteligencia intrapersonal se ocupa de la gestión de las emociones propias, la realimentación que nos aportan, así como la dirección de la energía autónoma de nuestra naturaleza. Mientras que la inteligencia interpersonal se ocupa del mismo proceso, aplicado esta vez a las relaciones con el entorno.

Goleman postula que las emociones influyen el pensamiento, creando una suerte de



"inteligencia emocional". El modelo que ha confeccionado para entender estas habilidades agrega el concepto de "inteligencia intrapersonal". Este modelo propone una nueva teoría de la inteligencia en la que las emociones desempeñan un papel fundamental. Así, el libro originalmente titulado Emotional Intelligence fue un gran éxito y tuvo un impacto considerable en todos los ámbitos de la vida cotidiana (28).

Las habilidades de la inteligencia emocional constituyen las competencias socioemocionales más relacionadas con la eficacia profesional. La gestión emocional es la competencia más importante social y laboralmente a juicio de reconocidos expertos. Varios estudios han demostrado que estos modelos pueden modificarse y, por lo tanto, entrenarse. Tal y como han demostrado estudios previos, los componentes de IE reducen significativamente el estrés, la ira y la depresión y aumentan el bienestar emocional.

La comunicación efectiva es un aspecto fundamental para el logro de los objetivos de cualquier persona involucrada en el cuidado de la salud, ya que tiene la capacidad de establecer una muy buena relación médico-paciente y médico-familia y fomentar hábitos saludables, pero sobre todo actitudes positivas para recuperar la salud en el paciente y para fomentar un buen ambiente de trabajo (29). Se espera un buen trato y comunicación efectiva durante una atención médica; pero por otro lado también será necesario mantener una comunicación efectiva con los colegas que trabajen en el mismo centro sanitario.

Las habilidades emocionales de los profesionales, especialmente de las habilidades interpersonales, se vuelve clave para relacionarse en los distintos contextos asistenciales, gestionar los sentimientos y actuar de forma efectiva durante los procedimientos, exploraciones o tratamientos. Es por ello que sería de suma importancia disponer de un programa de desarrollo de la IE que facilite tanto el autoconocimiento, autocontrol y automotivación, como las habilidades sociales que permitan establecer una relación de ayuda con entorno más favorable posible para el paciente.

A la vista de lo expuesto, parece conveniente estimular el desarrollo de la inteligencia emocional en los profesionales de la salud, potenciando sus habilidades comunicativas, el autocontrol emocional, el manejo de situaciones de estrés, la empatía con los pacientes, las habilidades de negociación y resolución de conflictos, y promoviendo actitudes de solidaridad, amabilidad, respeto y tolerancia hacia los pacientes (30). Además, la evaluación de su contribución como constructo independiente para el bienestar y rendimiento de los trabajadores del ámbito sanitario supone un primer paso para considerar el desarrollo potencial del personal, reconociendo no solo el constructo en sí, sino también la posible existencia de diferencias individuales entre ellos y la



necesidad de desarrollar programas que ayuden al personal en aquellas áreas en las que carecen de inteligencia emocional.

En este sentido los autores del presente trabajo enfatizan la importancia de implementar programas de formación en inteligencia emocional para el personal de salud, que posean altas competencias emocionales que desarrollen habilidades y actitudes clave para la gestión de situaciones emocionales difíciles, contribuyendo decisivamente al bienestar de los pacientes, a la evitación de errores y recibiendo reconocimiento social por su labor profesional, humana y solidaria para con los pacientes.

Impacto de la inteligencia emocional en el bienestar del personal de salud

El grado de bienestar emocional es un buen indicador de la salud emocional de una persona. Cuando las emociones negativas tienen el control de nuestro estado de ánimo, la gente suele deprimirse, ser incapaz de concentrarse o dormir bien. En cambio, sentir la alegría de la vida, el amor incondicional, la lealtad y la amistad, tener confianza en las propias infalibles, en definitiva, ser plenamente consciente y emocionalmente libre, aportan nuevos significados, sabiduría y autoeficacia que consolida la salud (31). Es necesario imitar la vida en relación con la inteligencia emocional del personal de salud, desde la medicina, la pedagogía, la psicología hasta el coaching y la propuesta de diferentes y más adecuadas fórmulas de liderazgo de equipos de trabajo.

Ante la continua situación de exposición a estas demandas, el profesional sanitario debe poner en marcha unas competencias específicas que le ayuden a afrontar esta situación de forma eficaz. La opinión más generalizada y aceptada a nivel internacional es la posibilidad del desarrollo de competencias emocionales, es decir, de habilidades para el manejo de los propios sentimientos y para establecer vínculos satisfactorios con los demás, las cuales producen importantes beneficios tanto a nivel personal como profesional (32).

El bienestar laboral es un estado deseable tanto para el individuo como para la organización, ya que es promotora de una calidad de atención inmejorable y disminuyente de errores por la disminución de estrés y de insatisfacción laboral, además mejora los resultados clínico-sanitarios (33). Por ello es necesario diagnosticar científicamente y rigurosamente los niveles de bienestar y sus factores precipitantes. La alta dedicación que se requiere para el desempeño de una profesión a nivel asistencial conlleva frecuentemente que el personal sanitario, entre otros perfiles laborales, puedan vivir situaciones que amenacen su bienestar, con las consiguientes consecuencias para la calidad de la atención prestada, y por tanto la necesidad de fomentar el desarrollo de sus competencias emocionales como estrategia para evitarlo.



La capacidad de lograr un nivel óptimo de bienestar depende en gran medida de las habilidades y capacidades emocionales con las que cuente el individuo para enfrentar adecuadamente reacciones, situaciones o eventos personales y sociales cotidianos. Dentro del contexto de la salud, concebir a la persona más allá de su devenir fisiopatológico y contemplarla como un ser autónomo, capaz de enfrentar y adaptarse a los factores que genere su enfermedad, es vital en la construcción de modelos innovadores de atención en los que el bienestar personal fomente el buen trato y cuidado tanto a quien se atiende como al trabajador de la salud que lo atiende (34). El bienestar personal y la salud dependen en gran medida de la capacidad que tiene el individuo de percibir, identificar, comprender, manejar y controlar efectivamente el propio repertorio emocional y el de los demás.

DISCUSIÓN

El bienestar en el lugar de trabajo de los profesionales de la salud, cobra especial relevancia porque mediante el manejo emocional de los usuarios se pretende moderar la ansiedad infundada o la falta de inquietudes en situaciones de crisis asistencial para promover el desarrollo de habilidades hacia la resolución del problema, en un ambiente de sensibilidad humanizada (35). Los profesionales del campo de la salud, desarrollan su actividad asistencial y extra asistencial en un entorno con unas características especiales de trabajo psicosocial con alta intensidad laboral, a menudo con turnos (diurnos, mixtos o de noche), que altera los biorritmos y muchas veces la vida familiar y social del propio profesional, con falta de autonomía y de reconocimiento de su trabajo (36,34). Además, su actividad es fundamental en la necesaria distribución de tareas, comunicación o relaciones tanto con sus pares de trabajo como con otros integrantes del sistema sanitario (en especial con los médicos, en quien deben insistir en que se ocupe de los problemas que exceden sus conocimientos y competencias, en la adhesión del paciente a su tratamiento y continuidad de cuidados desarrollados) u otras personas o instituciones, para el cuidado del usuario en su domicilio o en un centro de instituciones.

La inteligencia emocional del personal de salud, en el ámbito de la legitimación de sus sentimientos, posibilita la regulación de estos en la intervención utilizándolos de manera adecuada en su práctica transformadora. El profesional de salud, independientemente de la función asistencial, debe además de ser capacitado asistencialmente, educarse emocionalmente, necesitando para ello competencias emocionales y suscitar un clima emocional positivo en diferentes situaciones y un entorno emocional repetitivo, para afrontar los cambios en su entorno laboral (37). El clima emocional identificable en el equipo, influye en cada uno de los



miembros, suscitando sentimientos y estados de ánimo que afectan a su desempeño global, a la cooperación entre los mismos y en la experiencia del paciente o usuario.

En adición a los beneficios de reducción del síndrome de burnout, mayor bienestar y motivación que obtendrían los profesionales, con el desarrollo de la IE del personal se reduciría la ausencia laboral y disminuiría el número y tipos de errores producidos; de los que algunos pueden ser percibidos seriamente como faltas graves al grado de ser castigados éticamente y en algunos países por las leyes pertinentes (38). Por otra parte, este equilibrio emocional se extenderá a la vida privada de éstos, ayudando al mejor desempeño y equilibrio de su vida laboral-familiar. Según Daniel Goleman, el éxito de un profesional en el ámbito laboral no se debe ni a sus conocimientos ni a su capacidad de ejercer poder, pues ambas características han sido requeridas (y seguramente seguirán siéndolo) para ascender, sino a sus aptitudes emocionales. Personas con habilidades emocionales bien desarrolladas serán personas excepcionalmente creativas e innovadoras tanto en su trabajo como en su vida personal.

Los efectos de la IE en la función asistencial de los profesionales sanitarios aportan en la mejora del desempeño asistencial de la labor del profesional, una disminución en los errores, su capacidad para resolver conflictos y la satisfacción de los pacientes de la misma forma mejora el clima organizacional y brinda armonía y cohesión en el equipo de trabajo. Además, se ha demostrado que la IE del personal de salud está relacionada con la reducción del estrés laboral, la prevención del burnout y la promoción de un ambiente de trabajo saludable. Esta situación pudiera estar influenciada directamente con el no cuidado adecuado a nivel personal del estrés emocional, manifestando bajo rendimiento en la resolución de problemas complejos o situaciones con un alto grado de conflictos (39). Por consiguiente, de manera indirecta podría influir en el incremento de situaciones relacionadas con el desgaste tanto físico como emocional. Diversos estudios sostienen los beneficios de combinar el entrenamiento en IE con la práctica del Mindfulness, ya que trae efectos positivos como una reducción del estrés, aumento de la atención en el momento presente y una mayor regulación emocional. La promoción de la IE se debe considerar como un pilar básico para el cuidado y prevención de la salud, que busque la incorporación de competencias emocionales. Resulta fundamental redefinir la cultura laboral en un sentido positivo y saludable, fomentando entre otras cosas un buen clima laboral, la gestión positiva del estrés y la motivación por la profesión (40).

Profundizar y desarrollar las competencias emocionales en los profesionales de la salud para mantener relaciones interpersonales más armónicas y eficaces supondría una mejora sustancial en las relaciones con las personas a su cuidado. Por otra parte, adoptar actitudes vitales más



saludables que fomenten prácticas de autocuidado profesional supondría una mejor predisposición al tratamiento y a la recuperación para los pacientes. Por lo tanto, el enriquecimiento competencial a través de la promoción de habilidades emocionales proporcionará a los profesionales de la enfermería las herramientas necesarias que favorezcan el cumplimiento del propósito último del cuidado enfermero, lo que redundará en beneficios para ambas partes.

CONCLUSIONES

La inteligencia emocional es esencial en los procesos de selección, extendiéndose más allá del ámbito de la salud debido a sus múltiples beneficios. En medicina, facilita una relación empática entre profesional y paciente, mejorando la comunicación y la calidad de la atención. Su desarrollo es crucial en la formación universitaria para mejorar el manejo emocional y reducir errores clínicos, promoviendo una conexión más profunda entre el personal sanitario y el paciente, mejorando la satisfacción y el éxito profesional que promueva una atención al paciente más humanizada y efectiva.

En la revisión sistemática se demostró que la inteligencia emocional ha ganado amplia aceptación en el ámbito de la salud, destacando su impacto en el bienestar personal, el desempeño profesional y la calidad de la relación personal de salud-paciente. Además, que es esencial para el personal sanitario, ya que les permite establecer relaciones terapéuticas basadas en la confianza y manejar situaciones emocionales con eficacia. De la misma forma la falta de desarrollo de estas habilidades puede llevar a manifestaciones negativas en los profesionales de la salud y afectar su salud emocional y laboral. Por tanto, es crucial promover programas de formación en inteligencia emocional para mejorar la calidad de la atención, prevenir errores y garantizar el bienestar tanto de los pacientes como del personal sanitario.

La relación entre inteligencia emocional y bienestar en profesionales de la salud destaca la importancia de desarrollar competencias emocionales para enfrentar eficazmente las demandas del entorno laboral. La promoción del bienestar emocional no solo beneficia al individuo, sino que también mejora la calidad de la atención médica y reduce errores y estrés laboral, permitiendo crear un equilibrio emocional en el trabajo contribuyendo a un mejor desempeño, menor ausentismo y una mayor satisfacción laboral, además de influir positivamente en la vida personal de los profesionales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS



1. Houtman I, Jettinghof K, Cedillo L, Team WHOO and EH. Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: consejos para empleadores y representantes de los trabajadores [Internet]. Organización Mundial de la Salud; 2008 [citado 19 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/43770>
2. Galleani G. Rodnie C. Coaching para educación emocional. wwwtorrossacom [Internet]. 2022 [cited 2024 Jun 14];1–342. Available from: <https://www.torrossa.com/it/resources/an/5594295>
3. Agualongo LMR, Naranjo CPG, Chela DSA, Ledesma SKD. Inteligencia emocional y los nuevos retos del personal de enfermería. Tesla Revista Científica [Internet]. 2023 May 20 [cited 2024 Jun 14];3(1):e190–0. Available from: <https://tesla.puertomaderoeditorial.com.ar/index.php/tesla/article/view/190>
4. María P. Descripción de hábitos saludables e inteligencia emocional en alumnado con Necesidades Específicas de Apoyo Educativo. Uvigoes [Internet]. 2019 May 23 [cited 2024 Jun 14]; Available from: <https://www.investigobiblioteca.uvigo.es/xmlui/handle/11093/1303>
5. Franco Rojas, F. I. Inteligencia emocional y desempeño laboral del personal de salud de un hospital nacional en Lima, 2023. disponible en : <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/134342>
6. Fernández Sánchez H, King K, Enríquez Hernández CB. Revisiones Sistemáticas Exploratorias como metodología para la síntesis del conocimiento científico. Enferm Univer. 2020;17(1):87-94. disponible en: <https://doi.org/10.22201/eneo.23958421e.2020.1.697>
7. Grima JS. Inteligencia emocional: retrato e importancia en profesionales de la salud (trabajadores del sector fitness, cirujanos y podólogos). Revista de Ciencias de la Comunicación e Información. 2020 Oct 30:23-40. disponible en: <https://www.revistaccinformacion.net/index.php/rcci/article/view/77>
8. Monasterio L. La inteligencia emocional y su influencia en las personas con roles de liderazgo en las organizaciones. 2023. disponible en: <https://repositorio.ub.edu.ar/handle/123456789/10398>
9. Koff MA. Long-Term Goals and Self-Assessment Accuracy. 2021. disponible en: <https://scholarworks.calstate.edu/downloads/9306t501s>
10. Jarosz J. Psychoeducational Role of Coaching in developing Emotional Intelligence and Well-Being. 2021. disponible en: https://rebus.us.edu.pl/bitstream/20.500.12128/20187/1/Jarosz_Psychoeducational_Role_of



[Coaching.pdf](#)

11. Quiliano M, Quiliano M. Inteligencia emocional y estrés académico en estudiantes de enfermería. Ciencia y enfermería. 2020. disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071795532020000100203
12. Moriana JA, Gálvez-Lara M. Psicoterapias y pseudoterapias en búsqueda de la evidencia científica. la ciencia y la práctica profesional en psicología clínica. Papeles del Psicólogo. 2020. disponible en: <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2946.pdf>
13. Peralta Espinoza AN. Programas educativos en inteligencia emocional y empatía en estudiantes de Ciencias de la Salud. disponible en: <https://repositori.uib.es/xmlui/handle/11201/165441>
14. Valiente YZ, Andrés IY, López ME, Corrales EF. Educación en el trabajo y competencia comunicativa de estudiantes no hispanohablantes de Medicina. Maestro y Sociedad. 2024 Apr 8;21(1):313-9. disponible en: <https://maestroysociedad.uo.edu.cu/index.php/MyS/article/view/6368>
15. Harris VW, Anderson J, Visconti B. Social emotional ability development (SEAD): An integrated model of practical emotion-based competencies. Motivation and emotion. 2022. disponible en: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11031-021-09922-1>
16. EL MANSARI A. The Impact of Evidence-Based Communication on Healthcare: A Case Study in the Dental healthcare sector in Morocco. 2020. Disponible en: <https://iulpress.org/wp-content/uploads/The-Impact-of-Evidence-Based-Communication-on-Healthcare.pdf>
17. Flórez-Madroño AC, Prado-Chapid MF. Habilidades sociales para la vida: empatía, relaciones interpersonales y comunicación asertiva en adolescentes escolarizados. Revista Investigium IRE Ciencias Sociales y Humanas. 2021 Dec 29;12(2):13-26. Disponible en: <https://investigiumire.unicesmag.edu.co/index.php/ire/article/view/356>
18. Contreras Prieto ML. Relación de la inteligencia emocional con la eficacia laboral de los conductores de servinltra. 2024. Disponible en: <https://repositorio.uan.edu.co/items/94f0bbde-3834-47c7-b4a2-53fc09a9698f>
19. Bromberg PM. Cómo tratar a los pacientes con síntomas y síntomas con paciencia: Reflexiones sobre la vergüenza, la disociación y los trastornos alimentarios. Disponible en: <https://psicologomanuelhernandez.es/wp-content/uploads/2020/09/Co%CC%81mo-tratar-a-los-pacientes-con-si%CC%81ntomas-y-si%CC%81ntomas-con-paciencia.pdf>
20. Jimenez V, Rodrigo L, Severino Arevalo PY. Inteligencia emocional y estrés académico en los estudiantes de la carrera profesional de Educación Inicial de una universidad privada,



2023. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/issue/view/24>
21. Romero SC. Inteligencia emocional y desempeño académico en el área de las matemáticas durante la pandemia. Revista de Ciencias 2022. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/280/28070565008/html/>
22. Mendoza M, Reyna Q, Otero R. Salud emocional en el nivel superior. 2024. Disponible en: <https://repsi.org/index.php/repsi/article/view/141>
23. Ureña RC, Peralta SR. La importancia de la educación emocional en la formación integral de los estudiantes. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. 2023 Jun 13;7(3):1398-413. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/6285>
24. Moudatsou M, Stavropoulou A, Philalithis A, Koukouli S. The role of empathy in health and social care professionals. Healthcare. 2020. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7151200/>
25. Nadler R, Carswell JJ, Minda JP. Online mindfulness training increases well-being, trait emotional intelligence, and workplace competency ratings: A randomized waitlist-controlled trial. Frontiers in psychology. 2020. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/journals/psychology/articles/10.3389/fpsyg.2020.00255/full>
26. Wald HS. Optimizing resilience and wellbeing for healthcare professions trainees and healthcare professionals during public health crises—Practical tips for an 'integrative Medical Teacher. 2020. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32449867/>
27. Dugué M, Sirost O, Dosseville F. A literature review of emotional intelligence and nursing education. Nurse Education in Practice. 2021. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1471595321001608>
28. Goleman D, Cherniss C. Inteligencia emocional en el trabajo: Cómo seleccionar y mejorar la inteligencia emocional en individuos, grupos y organizaciones. Editorial Kairós; 2013. Disponible en: https://www.recursoyhabilidades.com/cmsAdmin/uploads/o_1c8vfrqjr1n5q1e2g167q67mci.pdf
29. Andersson H, Svensson A, Frank C, Rantala A, Holmberg M, Bremer A. Ethics education to support ethical competence learning in healthcare: an integrative systematic review. BMC medical ethics. 2022 Mar 19;23(1):29. Disponible en: <https://bmcmedethics.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12910-022-00766-z>
30. Torres Vargas E, Fretel Quiroz NM, Coral Cevillano M, Ramírez Chumbe I. Inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de la salud de un hosp. Vive Revista de



- Salud. 2021 Apr;4(10):64-71. Disponible en: http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2664-32432021000100064
31. Eidman L, Bender V, Arbizu J, Lamboglia AT, Valle LC. Bienestar emocional, psicológico y social en adultos argentinos en contexto de pandemia por covid-19. *Psychologia. Avances de la Disciplina.* 2020 Dec;14(2):69-80. Disponible en: <https://revistas.usb.edu.co/index.php/Psychologia/article/view/4851>
32. Faneite A, Fernando S. Competencias emocionales de los docentes y su relación con la educación emocional de los estudiantes. 2023. *ciedupanama.org* Disponible en: <https://revistas.umecit.edu.pa/index.php/dialogus/article/view/1192>
33. Jiménez Calderón AC. Satisfacción laboral y salud mental en los profesionales de salud de primera y segunda línea durante el inicio de la pandemia por SARS-COV-2 en el Hospital III 2020. Disponible en: <https://repositorio.upt.edu.pe/handle/20.500.12969/1464>
34. Cabrejos AV, Montenegro JA. Nivel de Satisfacción laboral del Profesional de Enfermería en el servicio de Emergencia de un hospital II-2 MINSA, Chiclayo 2021. 2023. Disponible en: <https://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/11391>
35. Celis VC, Tlachino MJ, Solorza IÁ, García AE, Altamirano BD. Satisfacción laboral de los profesionales de enfermería de un hospital de seguridad social de México. *Investigación e Innovación: Revista Científica de Enfermería.* 2022 Aug 22;2(2):21-9. Disponible en: <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/iirce/article/view/1488>
36. Vila Damas M. Satisfacción laboral y factores de motivación del personal de salud del Centro de Salud Pachacamac durante la pandemia, Lima 2021. 2022. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/81676>
37. Bastidas GR, López RD, López RC. La satisfacción del ambiente laboral en el Departamento de Ciencias Económicas, Administrativas y del Comercio de la Universidad de las Fuerzas Armadas. *Revista Científica Hallazgos21.* 2020 Mar 13;5(1):47-56. Disponible en: <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/396>
38. Correa KP, Álvarez LP, Escobar JV. Inteligencia emocional y compromiso laboral. *Revista Venezolana de Gerencia: RVG.* 2022;27(99):1140-50. Disponible en: <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/38319/42466>
39. Cruzalegui P, Achahui SC, Lozano DL, Campos LA. Inteligencia emocional y satisfacción laboral del personal Asistencial de la Clínica San Juan de Dios. *Revista Científica Pakamuros.* 2021;9(4). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/356921993_Inteligencia_emocional_y_satisfaccio



n laboral del personal Asistencial de la Clinica San Juan de Dios

40. Drigas A, Papoutsi C, Skianis C. Metacognitive and metaemotional training strategies through the nine-layer pyramid model of emotional intelligence. International Journal of Recent Contributions from Engineering, Science & IT (iJES). 2021;9(4):58-76. Disponible en: <https://online-journals.org/index.php/i-jes/article/view/26189>

