

# **Relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral del personal sanitario en la isla de Tenerife.**

Alumno: Omar Frías Hernández

Tutora: María Nieves Quiles del Castillo

Trabajo Fin de Máster Universitario en Desarrollo y Gestión de  
Recursos Humanos

Universidad de la Laguna, Escuela de Doctorado y Estudios de  
Posgrado

Curso académico 2020-2021

## Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>5</b>
Inteligencia emocional.....	6
Satisfacción Laboral.....	7
Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral.....	8
Objetivos .....	10
<b>Método.....</b>	<b>12</b>
Participantes .....	12
Diseño.....	13
Instrumentos .....	13
Procedimiento .....	15
<b>Resultados .....</b>	<b>16</b>
<b>Discusión y Conclusiones.....</b>	<b>23</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>28</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>37</b>

## Resumen

La Satisfacción Laboral y la Inteligencia Emocional son variables fundamentales en las organizaciones sanitarias dada su influencia en la comunicación y la calidad del servicio ofrecido. En la presente investigación se realizó un análisis de la relación existente entre estas dos variables, así como, con otras variables sociolaborales. La Satisfacción Laboral se midió con el instrumento S10/12; la Inteligencia Emocional con el TMMS-24. Los resultados indican la existencia de relaciones entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral. Las dimensiones Reparación Emocional y Claridad Emocional, emergen como predictores significativos de la Satisfacción Laboral. Además, se hallaron diferencias significativas en Atención Emocional, Satisfacción Laboral y Satisfacción con las prestaciones recibidas según distintas variables sociolaborales.

**Palabras clave:** Satisfacción Laboral, Inteligencia Emocional, Organización Sanitaria.

### **Abstract**

Job Satisfaction and Emotional Intelligence are elemental variables in health organizations given their influence on communication and service quality. In this research, an analysis of the relationship between these two variables was carried out, as well with other socio-occupational variables. Job Satisfaction was measured with S10/12; Emotional Intelligence with TMMS-24. The results show the existence of relationships between Emotional Intelligence and Job Satisfaction. The Emotional Repair and Emotional Clarity significant predictors of Job Satisfaction. In addition, significant differences were found for Emotional Attention, Job Satisfaction and Satisfaction with the benefits received according to different socio-labor variables.

**Keywords:** Job Satisfaction, Emotional Intelligence, Health Organization.

## Introducción

En el ámbito laboral sanitario, la Inteligencia Emocional (IE) influye notablemente en el rendimiento de las personas trabajadoras. Esto es debido a la ocurrencia de forma cotidiana de eventos con gran carga emocional (nacimientos, enfermedad y muerte), que deben ser gestionados sin perjuicio para la labor realizada. Por su parte, la Satisfacción Laboral (SL) del personal de instituciones de salud es relevante para entender las conductas desarrolladas en el seno del trabajo. La satisfacción con el medio laboral afecta al rendimiento individual, las relaciones laborales y la calidad de servicio ofrecido. Además, la influencia de la IE en la SL ha sido ampliamente probada, demostrándose que la Inteligencia Emocional es un recurso que predice un mayor bienestar laboral.

Actualmente, ante el dinamismo y complejidad del entorno organizacional, se ha reconocido la importancia del factor humano como recurso intangible en el logro de los objetivos organizacionales. Estos recursos intangibles y difícilmente imitables permiten a las empresas articular ventajas competitivas que las posicionen favorablemente respecto a otras. Por ello, la IE y SL son relevantes para el funcionamiento organizacional dada su influencia en la percepción de las personas sobre su trabajo, así como, en las relaciones y productividad.

Debido a la alerta sanitaria provocada por el COVID-19, el personal sanitario ha realizado un sobreesfuerzo a causa de las demandas físicas y emocionales surgidas ante este panorama de incertidumbre generalizada (Soto-Rubio et al., 2020). La Inteligencia Emocional cobra importancia debido a la necesidad de gestionar las emociones vinculadas a esta situación. Asimismo, se

debe atender a la influencia que ha podido tener la pandemia en la Satisfacción Laboral en este sector (Labrague y De Los Santos, 2020).

### **Inteligencia emocional.**

Cada vez toma más fuerza la idea de que no existe un solo tipo de inteligencia, sino que utilizamos diferentes inteligencias específicas para afrontar los distintos desafíos diarios. En base a esta concepción, diversos autores han establecido las bases de lo que actualmente conocemos como Inteligencia Emocional (Moral y Ganzo, 2018).

Un primer acercamiento al concepto de la IE fue realizado por Mayer y Salovey en 1990 (citado en Côté, 2014). Estos autores la definieron como el subconjunto de la inteligencia social referido al control de los sentimientos (propios y ajenos), mediante la discriminación entre ellos y el uso de esta información para dirigir el propio pensamiento y conducta. Posteriormente el concepto fue revisado y definido como la capacidad de realizar razonamientos precisos acerca de las emociones, así como, la capacidad de utilizar las emociones y su conocimiento para modular el pensamiento (Mayer et al., 2008, citado en Côté, 2014).

Encontramos, a grandes rasgos, dos modelos que explican el concepto de la Inteligencia Emocional: modelos mixtos y modelos de habilidad. En los modelos mixtos encontramos una combinación de dimensiones de personalidad (como el optimismo) con habilidades emocionales (como la empatía) (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002). Los modelos de habilidad, por su parte, se centran exclusivamente en el procesamiento emocional de la información y

las capacidades relacionadas a este proceso. (Fernández-Berrocal y Extremera, 2002). El modelo de habilidad desarrollado por Salovey y Mayer (Salovey 1990, citado en Espinoza-Venegas et al., 2015) comprende tres dimensiones. La Percepción Emocional que implica el reconocimiento consciente de las emociones propias y el etiquetado verbal de los sentimientos. La Comprensión Emocional, que supone la integración de los pensamientos y sentimientos, así como, la habilidad para examinar con eficacia los cambios emocionales. Por último, la Regulación Emocional consistente en el manejo eficaz de las emociones negativas y positivas.

La Inteligencia Emocional facilita el afrontamiento de eventos estresantes y la adaptación a situaciones cambiantes. Esto favorece el desempeño de los/as trabajadores/as y sus interacciones en el trabajo, influyendo además en la Satisfacción Laboral (Solano, 2013). En el ámbito organizacional, se ha constatado su relación con variables como el trabajo en equipo, la comunicación, la orientación al logro, la percepción y la negociación (Duque et al., 2017); y el desempeño laboral (Basurto y Guardiola, 2015). Respecto al ámbito sanitario, ha sido examinada su influencia en variables como el bienestar psicológico (Veliz et al., 2018); la autoeficacia percibida (Pérez-Fuentes et al., 2018); y la satisfacción de los pacientes (Oyur, 2017).

### **Satisfacción Laboral.**

La Satisfacción Laboral es definida como un actitud o conjunto de actitudes que las personas desarrollan respecto a su situación laboral; pudiendo estar relacionadas con el trabajo en general o con dimensiones específicas del mismo (Bravo et al., 1996, citado en Chiang y Ojeda, 2013). Asimismo, Martín

(2006, citado en Franco-Medina et al., 2017) considera que la SL es el conjunto de actitudes de cada persona alineado con la visión organizacional, respecto al logro de objetivos y el contexto laboral. Dentro de este grupo de actitudes encontramos aspectos que pueden producir satisfacción e insatisfacción: las emociones, las recompensas, el ambiente, la supervisión y la carga laboral. Las consecuencias derivadas de la insatisfacción laboral abarcan desde el planteamiento de sugerencias a niveles superiores hasta el abandono del puesto de trabajo y distintos tipos de negligencias (absentismo, aumento de errores, falta de compromiso, etc.) (Urquiza, 2012).

Múltiples investigaciones señalan la influencia de diversas variables en la Satisfacción Laboral en el sector sanitario: clima organizacional (Felipe et al., 2018), distintos estilos de liderazgo (González et al., 2013; Oliva y Molina, 2016), síndrome de “Burnout” (Párraga et al., 2018; Yslado et al., 2019; Carlos, 2020), apoyo social (Gandarillas et al., 2014) y estrés laboral (Saleh et al., 2013). Además, contamos con evidencias que indican que la SL ejerce un impacto significativo en variables tales como las intenciones de abandono o rotación (Chien y Yick, 2016; De Simone y Gianfranco, 2018; Li et al., 2019), el absentismo (Mendoza-Llanos, 2015) y la satisfacción o calidad percibida por los pacientes (De Simone y Gianfranco, 2018; Kvist et al., 2014).

### **Inteligencia emocional y Satisfacción Laboral.**

En el ámbito organizacional, cada vez son más las investigaciones que evidencian la relación existente entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral en diferentes sectores profesionales: tecnologías de la información (Masrek et al., 2014; Ouyang et al., 2015), telecomunicaciones (Badir, 2015),



profesorado de idiomas en institutos (Tabatabaei y Farazmehr, 2015) y compañías internacionales de electrónica (Ealias y George, 2012). Las pruebas indican que las personas con mayores niveles de IE experimentarán mejor SL. La habilidad para detectar sentimientos negativos y sus causas permite, posteriormente, regular las emociones y la conducta con estrategias de perseverancia frente a las posibles consecuencias negativas (Trivellas et al., 2013).

En el sector sanitario, diversos estudios encuentran relaciones significativas entre la IE y la SL en personas trabajadoras. Tagoe y Quarshie (2017) exponen la existencia de una correlación significativa y positiva entre los niveles de IE y SL, sin que existan diferencias estadísticas significativas en las puntuaciones de IE entre hombres y mujeres. El estudio realizado por Trivellas et al. (2013), exploró la relación existente entre la Inteligencia Emocional, la Satisfacción Laboral y las intenciones de rotación. Los análisis indicaron que la IE ejercía un impacto significativo tanto en la SL, como en las intenciones de rotación; encontrándose relaciones significativas para las dimensiones de la IE “Autoconocimiento emocional” y “Uso de las emociones”. La relación existente entre la IE y la SL fue también examinada y confirmada por Hollis et al. (2017) en personal de servicios de cirugía.

Por su parte, Moral y Ganzo (2018) constataron la relación existente entre IE y SL, aunque con correlaciones encontradas inferiores a las esperadas. Específicamente se encontraron correlaciones moderadas entre las distintas dimensiones de la IE y las de la SL. Al analizar el efecto de otras variables de interés (ámbito de dedicación y experiencia laboral), se pudieron constatar varios

resultados. Se observó que los años de experiencia no afectan a la SL y afectan de forma muy moderada a la IE; asimismo, el ámbito de dedicación profesional afecta tanto a la SL como a la IE. Este último descubrimiento es relevante ya que indica que las personas trabajadoras en profesiones asistenciales (sector educativo y sociosanitario) presentan niveles más altos de SL e IE que el personal no asistencial (sector servicios y técnicos manipulativos).

Una reciente investigación (Soto-Rubio, et al. 2020) estudió la relación existente entre la IE y SL en puestos de enfermería, durante la pandemia por COVID-19. Al examinar la capacidad predictiva de las dimensiones de la IE con respecto a la SL, se observó que la dimensión “Reparación Emocional”, predice la SL general de manera significativa. Además, se constató que algunas dimensiones de la IE ejercen un efecto mediador en relaciones de otras variables con la SL. Concretamente, “Reparación Emocional” modera los efectos de la carga de trabajo, conflicto de roles, apoyo social y falta de justicia organizacional. Un nivel alto de “Reparación Emocional” incrementa el poder predictivo de las variables mencionadas, excepto de falta de justicia organizacional para la cual lo disminuye. La dimensión “Claridad emocional”, modera los efectos de la carga de trabajo sobre la SL. Caben señalar también, los hallazgos referentes a la dimensión de la IE “Atención Emocional” que sugieren un efecto perjudicial de la misma. Esta dimensión predice de forma significativa y negativa síndrome “Burnout”, y de forma significativa y positiva, problemas de salud psicosomáticos.

## **Objetivos**

El objetivo general del presente estudio es determinar en qué medida la Inteligencia Emocional percibida afecta a la Satisfacción Laboral de las personas

que han trabajado en el sector sanitario durante la pandemia del COVID-19. Al desarrollarlo, se establecen los siguientes objetivos específicos e hipótesis:

El primer objetivo específico consiste en explorar los niveles Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral en personas trabajadoras en el ámbito sanitario. Específicamente en puestos de “Enfermería”, “Técnico/a en Cuidados Auxiliares de Enfermería” y “Técnico/a en Atención Sociosanitaria”.

El segundo objetivo específico se plantea estudiar la relación existente entre las variables sociolaborales estudiadas respecto de la IE y SL.

El tercer objetivo específico es investigar cómo se relacionan la IE y la SL en la citada muestra. En base a este objetivo se desarrollan las siguientes hipótesis:

H1: Las personas trabajadoras en el sector sanitario que presenten mayores niveles de Atención Emocional, Reparación Emocional y Claridad Emocional, experimentarán mayores niveles de Satisfacción Laboral general.

H2: Las personas trabajadoras en el sector sanitario que presenten mayores niveles de Atención Emocional, Reparación Emocional y Claridad Emocional, se sentirán más satisfechos con la supervisión, el ambiente físico de trabajo y las prestaciones recibidas.

H3: La dimensión de la Inteligencia Emocional que mejor explica la Satisfacción Laboral es la “Reparación Emocional”.

## Método

### Participantes

Este estudio utilizó una muestra compuesta por 59 personas trabajadoras en el sector sanitario en distintas instituciones de la isla de Tenerife, ocupando puestos de “Enfermería” (71%), “Técnico/a en Cuidados Auxiliares de Enfermería” (20%) y “Técnico/a en Atención Sociosanitaria” (9%). De las mismas, 14 eran hombres (24%) y 45 mujeres (76%) con edades comprendidas entre los 22 y 62 años, teniendo 36 de ellas menos de 35 años (61%), y 23 de ellas 35 años o más (39%).

En cuanto al tipo de organización, un 35,6% trabaja en empresas privadas o concertadas, y un 64,4% en empresas públicas. Cerca de la mitad de la muestra (45,8%), tenía una antigüedad media (entre 2 y 5 años) en la empresa. Mientras que un 23,7% presentaba poca antigüedad (entre 6 meses y 1 año) y un 30,5% una elevada antigüedad (más de 5 años). En cuanto a la experiencia en el mismo puesto, un 22% presentaba un grado bajo (entre 6 meses y 1 años), un 44,1% un grado medio (entre 2 y 5 años) y un 33,9% un alto grado (más de 5 años) (Ver Tabla 1).

**Tabla 1**

*Descriptivos de las variables laborales según sexo; n=59.*

		Hombre	Mujer	Total
Tipo org.	Privada/concertada	8,50%	27,10%	35,60%
	Pública	15,30%	49,20%	64,40%
Antigüedad org.	6 meses - 1 año	5,10%	18,60%	23,70%
	2 - 5 años	13,60%	32,20%	45,80%
	Más de 5 años	5,10%	25,40%	30,50%
Experiencia	6 meses - 1 año	6,80%	15,30%	22%
	2 - 5 años	11,90%	32,20%	44,10%

	Hombre	Mujer	Total
Más de 5 años	5,10%	28,80%	44,10%

## **Diseño**

La presente investigación tuvo un diseño cuantitativo y no experimental, ya que se recogieron datos numéricos sin manipulación en las variables estudiadas, y con un diseño descriptivo correlacional. Supone un estudio ex post facto de carácter retrospectivo. Las variables fueron, por un lado, los datos sociodemográficos y de carácter laboral (sexo, tipo de contrato, puesto, situación civil, tipo de jornada, años de experiencia y antigüedad en la empresa), y, por otro lado, las distintas dimensiones de Inteligencia Emocional (Atención Emocional, Claridad Emocional y Reparación Emocional); y de la Satisfacción Laboral (Satisfacción con el ambiente físico de trabajo, Satisfacción con la supervisión y Satisfacción con las prestaciones recibidas). Para estudiar la relación existente entre las dimensiones de la IE y las de la SL, se realizaron diversos análisis estadísticos (coeficientes de fiabilidad, correlaciones de Pearson, pruebas t de Student y ANOVA y pruebas de regresión lineal).

## **Instrumentos**

Para la recogida de datos del presente estudio se desarrolló un instrumento compuesto por tres bloques:

1. Datos laborales y sociodemográficos: este cuestionario se elaboró para recopilar datos acerca de características relevantes de la muestra estudiada. Consta de dos partes: una referente a los datos personales o variables sociodemográficas (sexo, edad, situación civil y nivel de estudios), y otra

dedicada a aspectos laborales (puesto, antigüedad en el en la empresa, años de experiencia, tipo de centro de trabajo, tipo de contrato y tipo de jornada laboral).

2. Escala de Satisfacción Laboral. Para medir la Satisfacción Laboral se utilizó el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 desarrollado por Meliá y Peiró (1998). Se compone de 12 ítems referidos a distintos aspectos del trabajo que pueden causar distintos grados de satisfacción o insatisfacción. Emplea escalas tipo Likert de 7 puntos en las que se expresan distintos grados de satisfacción o insatisfacción, desde 1: muy insatisfecho, hasta 7: muy satisfecho. Los datos recogidos informan sobre tres dimensiones de la Satisfacción Laboral: “Satisfacción con el ambiente físico de trabajo” (compuesta por cuatro ítems); “Satisfacción con la supervisión” (compuesta por seis ítems); y “Satisfacción con las prestaciones recibidas” (compuesta por dos ítems). Presenta una estructura tanto unidimensional (alfa de Cronbach  $\alpha=0,88$ ), como multidimensional (con valores alfa de Cronbach comprendidos entre  $\alpha=0,72$  y  $\alpha=0,89$ ). En el presente estudio se hallaron índices alfa de Cronbach de  $\alpha=0,91$  para la escala general y entre  $\alpha=0,77$  y  $\alpha=0,94$ , para sus dimensiones.

3. Escala de inteligencia emocional: Para cuantificar la Inteligencia Emocional se utilizó la escala TMMS-24, inspirada en el Trait-Meta Mood Scale (TMMS) de Salovey y Mayer (1995). El cuestionario original mide el autoconocimiento de la Inteligencia Emocional mediante 48 ítems. La escala TMMS-24 (Fernández-Berrocal et al., 2004) es una adaptación al castellano y reducción de la original. Está compuesta por 24 afirmaciones referidas a

sentimientos y emociones. Las personas encuestadas deben contestar en una escala Likert de 5 puntos, según su grado de acuerdo con lo que expresa cada una de las afirmaciones en relación a sí mismos. Las puntuaciones comprenden desde 1: nada de acuerdo, hasta 5: totalmente de acuerdo. Los datos recogidos informan sobre tres dimensiones de la Inteligencia Emocional percibida. Atención Emocional, referida al grado en que las personas atienden y observan sus sentimientos y emociones. Claridad Emocional, referida al entendimiento y comprensión acerca de los propios estados emocionales. Reparación Emocional, referida a la percepción que tienen las personas acerca de su capacidad para regular sus propios sentimientos. Cada una de ellas se compone de ocho ítems. Respecto a su fiabilidad, Delhom et al. (2017), obtienen índices superiores a 0,84 para cada una de las dimensiones, mientras que Fernández-Berrocal et al. (2004) obtienen valores alfa de Cronbach superiores a 0,85. En el presente estudio, se constata la fiabilidad de la escala con índices superiores a  $\alpha=0,86$  para cada dimensión.

### **Procedimiento**

Para la recogida de datos, se elaboró una batería de cuestionarios en la plataforma web “Google Forms” (Ver Anexo 1) que fue distribuida a través de la aplicación móvil de mensajería instantánea “Whatsapp”. La encuesta se acompañó de sus instrucciones y de un apartado referente al consentimiento informado, mediante el cual se aseguraba la confidencialidad y anonimato en el tratamiento de los datos recogidos. Las personas encuestadas, eran trabajadoras en el sector sanitario con una antigüedad mínima de seis meses en su actual empresa y en alguno de los siguientes puestos: “Técnico/a en Atención

Sociosanitaria”, “ Técnico/a en Cuidados Auxiliares de Enfermería” o “ Enfermería”. La participación fue voluntaria y se indicó que los cuestionarios debían ser cumplimentados durante tiempo libre. La duración estimada de cumplimentación del cuestionario fue de diez minutos. El proceso de recogida de datos tuvo lugar durante 3 semanas en el mes de abril de 2021.

Con los datos obtenidos se elaboró una base de datos en forma de hoja de cálculo con la herramienta informática “Microsoft Excel”. El análisis estadístico se llevó a cabo con los programas informáticos “Jamovi” versión 1.6.15 y “IBM SPSS Statistics 25” para Microsoft Windows.

## Resultados

En primer lugar, para conocer la consistencia interna de las escalas empleadas, se calcularon los coeficientes de fiabilidad (alfa de Cronbach). Las escalas presentan altos niveles de fiabilidad con un  $\alpha=,91$  para la Satisfacción Laboral Total y valores de entre  $\alpha=,771$  y  $\alpha=,937$  para sus dimensiones; y valores comprendidos entre  $\alpha=,863$  y  $\alpha=,876$  para las dimensiones de la Inteligencia Emocional (Ver Tabla 2).

**Tabla 2**

*Descriptivos y Alfas de Cronbach n=59.*

	Media	DT	$\alpha$
Atención Emocional	3,47	,62	,863
Reparación Emocional	3,59	,676	,865
Claridad Emocional	3,71	,706	,876
Satisfacción Laboral	5,18	1,13	,91
S. Ambiente	4,96	1,09	,771
S. Supervisión	4,42	1,42	,932
S. Prestaciones	4,94	1,74	,937



Esta investigación se planteó como primer objetivo específico explorar los niveles de Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional de las personas trabajadoras en el sector sanitario, según el puesto desempeñado. Las puntuaciones de SL son ligeramente superiores al punto medio (medias superiores a 4,42, en escalas de respuesta de 7 puntos). Lo mismo ocurre con las puntuaciones de IE (medias superiores a 3,47 en escalas de 5 puntos) (Ver Tabla 2). Se calcularon las medias totales por género para utilizar la interpretación que provee la escala (TMMS-24), ya que establece baremos diferentes para hombres y mujeres en cada dimensión de la IE. Ambos sexos presentan una adecuada Inteligencia Emocional.

Para analizar las puntuaciones según el puesto de trabajo, se hicieron análisis de varianza ANOVA (Ver Tabla 3) con respecto a las dimensiones de nuestras variables dependientes (IE y SL). Resultaron significativas las diferencias en Atención Emocional ( $F_{(2,56)}=5,78$ ;  $p=,005$ ) y Satisfacción con las prestaciones recibidas ( $F_{(2,56)}=3,47$ ;  $p=,038$ ). En Atención Emocional, la media es superior en puestos de “Enfermería” ( $M=3,58$ ;  $DT=,56$ ) frente a puestos de “Técnico/a en Cuidados Auxiliares de Enfermería” ( $M=2,97$ ;  $DT=,20$ ). En la Satisfacción con las prestaciones recibidas, las puntuaciones son mayores en puestos de “Técnico/a en Atención Sociosanitaria” ( $M=6,20$ ;  $DT=,76$ ), respecto a las de puestos de “Enfermería” ( $M=4,15$ ;  $DT=1,67$ ). Estos resultados deben interpretarse con cautela dada la desigualdad del tamaño grupal de los puestos de trabajo.

**Tabla 3**

*Descriptivos ANOVA por puesto; n=59.*

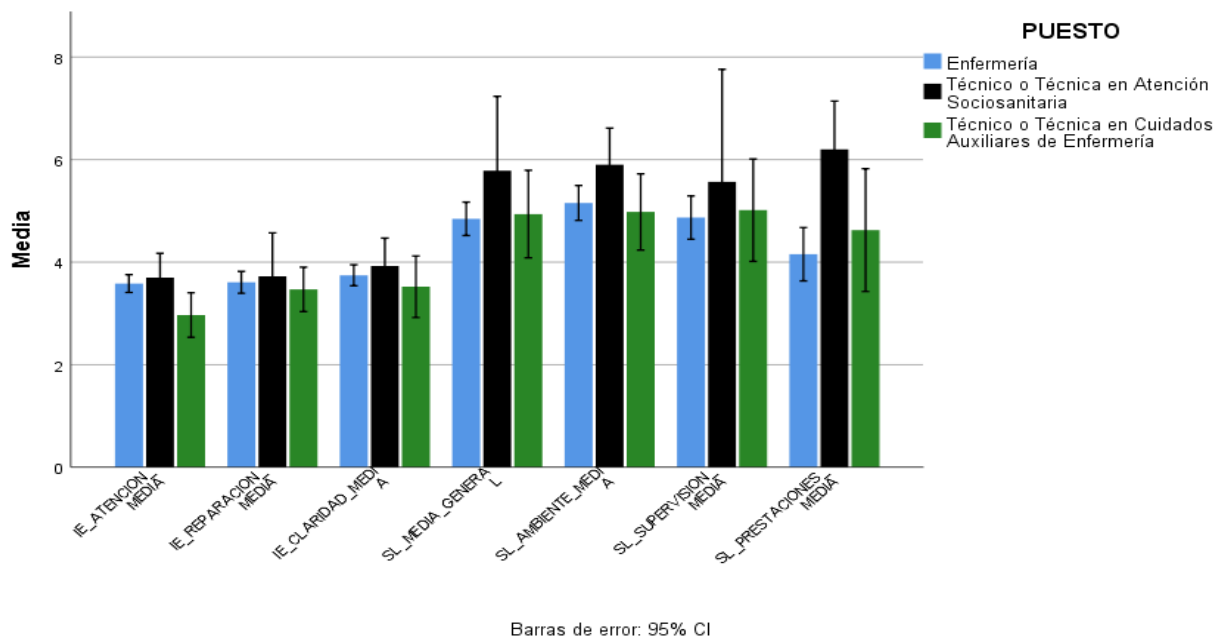
		n	M	DT	F (gl)	p
Atención emocional	T.C. Aux.Enfermería	12	2,97	,68	5,78 (2,56)	,005**
	T.At.Soc.	5	3,70	,38		
	Enfermería	42	3,58	,56		
Satisfacción Prestaciones	T.C. Aux.Enfermería	12	4,63	1,88	3,47 (2,56)	,038*
	T.At.Soc.	5	6,20	,76		
	Enfermería	42	4,15	1,67		

Nota: Variable significativa // \* p<,05 \*\*p<,01

En la Figura 1 se presentan las medias de las puntuaciones en cada dimensión según el puesto de trabajo desempeñado.

**Figura 1**

*Puntuaciones de dimensiones de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral según puesto de trabajo n=59.*



El segundo objetivo específico de esta investigación es explorar la relación entre las variables sociolaborales estudiadas y la Satisfacción Laboral e Inteligencia Emocional. Se llevaron a cabo análisis de correlación bivariada. En general, las correlaciones encontradas fueron bajas (Ver Anexo 2). Destacan las correlaciones significativas y positivas entre las variables “Edad” y “Satisfacción con las prestaciones” ( $r=,305$ ;  $p<,05$ ); y entre “Experiencia en el puesto” y “Satisfacción Laboral total” ( $r=,259$ ;  $p<,05$ ). Las personas trabajadoras con más años de experiencia experimentan mayores niveles de SL. Asimismo, las personas de más edad están más satisfechas con las prestaciones que reciben.

Además, se realizaron diversos contrastes de medias (t de Student) para comprobar si existen diferencias significativas en las puntuaciones obtenidas (en IE y SL), dependiendo de las variables sociolaborales. Los resultados (ver Tabla 4) reflejan diferencias significativas en la Satisfacción con las prestaciones recibidas según la edad ( $t_{57}= -2,27$ ;  $p=,027$ ;  $d= -,605$ ), tipo de contrato ( $t_{57}= 2,09$ ;  $p=,041$ ;  $d= ,554$ ) y tipo de jornada laboral ( $t_{57}= 2,68$ ;  $p=,01$ ;  $d=,76$ ). Concretamente, las personas menores de 35 años presentan puntuaciones significativamente inferiores ( $M=4,03$ ;  $DT=1,78$ ), que las personas que tienen 35 años o más ( $M=5,04$ ;  $DT=1,51$ ). Las personas con contratos fijos presentan niveles significativamente mayores ( $M=4,98$ ;  $DT=1,85$ ), que las personas con contratos temporales ( $M=4,04$ ;  $DT=1,57$ ). Por último, las personas con jornada laboral regular presentaron puntuaciones significativamente más altas ( $M=4,8$ ;  $DT=1,54$ ) que aquellas con jornada laboral irregular o flexible ( $M=3,56$ ;  $DT=1,88$ ).

**Tabla 4**

*Estadísticos pruebas t-Student significativas; n=59.*

	n	M	DT	t (gl)	p
-35 años	36	4,03	1,78	-2,27	0,027*
≥35 años	23	5,04	1,51	(57)	
Contrato Fijo	25	4,98	1,85	2,09	0,041*
Contrato Temporal	34	4,04	1,57	(57)	
Jornada fija	41	4,8	1,54	2,68	0,01*
Jornada variable	18	3,56	1,88	(57)	

Nota: Variable significativa // \*p<,05

Para el tercer objetivo de este estudio: explorar la relación existente entre las dimensiones de las variables investigadas (IE y SL), se realizaron análisis de correlación bivariada. Se encontraron correlaciones significativas para todas las dimensiones de cada variable, y, entre las dimensiones de una de las variables y las dimensiones de la otra. La variable Reparación Emocional correlaciona de manera significativa y positiva con las variables Satisfacción Laboral Total ( $r=,598$ ;  $p<,01$ ); Satisfacción con el ambiente ( $r=,495$ ;  $p<,01$ ); Satisfacción con la supervisión ( $r=,520$ ;  $p<,01$ ); y Satisfacción con las prestaciones recibidas ( $r=,444$ ;  $p<,01$ ). Claridad Emocional correlaciona de manera significativa y positiva con Satisfacción Laboral Total ( $r=,575$ ;  $p<,01$ ); Satisfacción con el ambiente ( $r=,293$ ;  $p<,05$ ) Satisfacción con la supervisión ( $r=,548$ ;  $p<,01$ ); y Satisfacción con las prestaciones recibidas ( $r=,537$ ;  $p<,01$ ). Por su parte Atención Emocional, correlaciona de manera significativa y positiva con Satisfacción con las prestaciones recibidas ( $r=,314$ ;  $p<,05$ ). Las personas que presentan mayores niveles de las Reparación Emocional y Claridad Emocional experimentarán mayor satisfacción laboral, tanto a nivel general, como

dimensional. Además, altos niveles de Atención Emocional se relacionan con mayores niveles de Satisfacción con las prestaciones recibidas (Ver Tabla 5). Estos resultados confirman las hipótesis 1 y 2 de este estudio, al encontrar correlaciones entre todas las dimensiones de la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral.

**Tabla 5**

*Correlaciones Variables Dependientes n=59 r (p).*

	1	2	3	4	5	6	7
1. Atención Emocional	1	<b>,281*</b> <b>(,031)</b>	<b>,429**</b> <b>(,001)</b>	,247 (,059)	,164 (,214)	,182 (,167)	<b>,314*</b> <b>(,016)</b>
2. Reparación Emocional		1	<b>,513**</b> <b>(0)</b>	<b>,598**</b> <b>(0)</b>	<b>,495**</b> <b>(0)</b>	<b>,520**</b> <b>(0)</b>	<b>,444**</b> <b>(0)</b>
3. Claridad Emocional			1	<b>,575**</b> <b>(0)</b>	<b>,293*</b> <b>(,024)</b>	<b>,548**</b> <b>(0)</b>	<b>,537**</b> <b>(0)</b>
4. Satisfacción Laboral Total				1	<b>,735**</b> <b>(0)</b>	<b>,905**</b> <b>(0)</b>	<b>,769**</b> <b>(0)</b>
5. Satisfacción Ambiente					1	<b>,437**</b> <b>(,001)</b>	<b>,547**</b> <b>(0)</b>
6. Satisfacción Supervisión						1	<b>,538**</b> <b>(0)</b>
7. Satisfacción Prestaciones							1

Nota: \*. La correlación es significativa al nivel ,05 (bilateral).

\*\* . La correlación es significativa al nivel ,01 (bilateral).

Se hicieron, además, análisis de regresión lineal para investigar el poder predictor de las dimensiones de la Inteligencia Emocional, respecto a la Satisfacción Laboral y sus dimensiones (Ver Anexo 3). Un primer análisis fue diseñado determinando la Satisfacción Laboral Total como variable criterio y las dimensiones de la Inteligencia Emocional (Atención, Claridad y Reparación), como variables predictoras. Esta prueba arrojó un  $R^2=,456$  y un  $R^2 \text{ adj}=, 427$

( $F_{3,55}=15,39$ ;  $p<,001$ ), explicando el conjunto de variables predictoras un 42,7% de la Satisfacción Laboral Total. Las variables aportación significativa fueron Reparación Emocional ( $\beta=,692$   $p=,001$ ) y Claridad Emocional ( $\beta=,602$ ;  $p=,004$ ). Ambas variables explican por sí solas un 12,53% y un 9,18%, respectivamente, de la varianza de la Satisfacción Laboral Total, siendo Reparación Emocional la variable con mayor peso.

En segundo lugar, se utilizó como variable criterio la Satisfacción con el ambiente laboral, obteniendo un  $R^2=,247$  y un  $R^2$  adj= $,206$  ( $F_{3,55}=6,02$ ;  $p<0,001$ ), explicando el conjunto de variables predictoras un 20,6% de la su varianza. La variable que predice significativamente esta dimensión es la Reparación Emocional ( $\beta=,751$ ;  $p=,001$ ), explicando un 15,92% de la varianza total. En tercer lugar, utilizando como variable criterio la Satisfacción con la supervisión, se obtuvieron valores  $R^2=,384$  y  $R^2$  adj= $,351$  ( $F_{3,55}=11,43$ ;  $p<,001$ ), explicando el conjunto de variables predictoras un 35,1% de su varianza. Las variables que predicen significativamente esta dimensión son la Reparación Emocional ( $\beta=,695$ ;  $p=,01$ ) y la Claridad Emocional ( $\beta=,837$ ;  $p=,002$ ) explicando un 8,01% y 11,22%, (respectivamente) de la varianza total. La variable de mayor poder predictivo es la Claridad Emocional.

Por último, utilizando como variable criterio la Satisfacción con las prestaciones recibidas, se obtuvo una  $R^2=,332$  y una  $R^2$  adj= $,296$  ( $F_{3,55}=9,13$ ;  $p<,001$ ), explicando el conjunto de variables predictoras un 29,6% de su varianza. La variable que predice significativamente esta dimensión es la Claridad Emocional ( $\beta=,951$ ;  $p=,007$ ), explicando un 9,67% de la varianza total. La Reparación Emocional tiene el mayor peso predictivo en la Satisfacción

Laboral general y Satisfacción con el ambiente. Claridad Emocional es la dimensión que mejor explica la Satisfacción con la supervisión y la Satisfacción con las prestaciones recibidas. Asimismo, aunque la Reparación Emocional constituye la variable que mejor predice la SL general, la Claridad Emocional tiene un poder predictivo significativo similar y también considerable. Estos resultados confirman parcialmente nuestra tercera hipótesis (“La dimensión de la IE que mejor explica la SL es la Reparación Emocional”).

### **Discusión y Conclusiones**

Los resultados obtenidos en la presente investigación exponen la existencia de una relación directa y significativa entre la Inteligencia Emocional y la Satisfacción Laboral de las personas trabajadoras en el sector sanitario. Además, clarifican el funcionamiento de esta relación, determinando cómo interaccionan sus dimensiones.

El primer objetivo específico de este estudio planteó explorar los niveles de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral de las personas trabajadoras en el sector sanitario dependiendo del puesto de trabajo. Los datos indican puntuaciones intermedias para las dimensiones de la IE y SL, siguiendo la línea de lo encontrado en estudios similares (Liébana et al., 2012; Giménez-Espert et al., 2014; Carrillo-García et al., 2015; Párraga et al., 2018). Se encontraron diferencias significativas en la Satisfacción con las prestaciones recibidas, según el puesto. Otros autores, también señalan la influencia del puesto en la SL, aunque teniendo en cuenta otras dimensiones de la SL (Gandarillas et al., 2014), o distintos puestos profesionales (Rodríguez-Alonso et al., 2017). Todo ello

indica la importancia de tomar en cuenta e investigar la influencia que ejerce el puesto de trabajado en la SL de las personas trabajadoras.

El segundo objetivo específico fue estudiar la relación existente entre las variables sociolaborales y la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral. En primer lugar, se constataron diferencias significativas en las puntuaciones de SL general respecto a la experiencia laboral (diferencias expuestas previamente por Rodríguez-Alonso et al., 2017), y sin que esta afectase a la IE. En contraste, Moral y Ganzo (2018), encontraron evidencias empíricas que indican que los años de experiencia no influyen en la SL, mientras que lo hacen de forma muy moderada en la IE. Por su parte, Mesa-Castro (2019), expone la influencia de la experiencia laboral en dimensiones de la IE (Reparación Emocional y Claridad Emocional). En segundo lugar, los resultados señalan que la edad se relaciona con la Satisfacción con las prestaciones recibidas: a medida que aumenta la edad, aumenta también la satisfacción con las prestaciones recibidas. Carrillo-García et al. (2013), encontraron diferencias significativas según la edad para algunas dimensiones de la SL (satisfacción general, posibilidades de ser promovido y horario laboral, entre otras). La citada investigación utilizó otros rangos de edad, en concreto tres, encontrando que los más satisfechos son los más jóvenes y sobre todo los mayores. A pesar de la dificultad de establecer comparaciones debido a la diferencia de los grupos de edad establecidos, se constata la importancia de estudiar la relación de la edad con la SL.

En tercer lugar, las correlaciones halladas entre el tipo de jornada y contrato con la Satisfacción con las prestaciones recibidas pueden interpretarse como resultado de la evaluación realizada por la persona trabajadora. Es decir,



la comparación entre lo que se recibe de la empresa (prestaciones, estabilidad horaria y de permanencia) y lo que se le aporta a la misma. Por último, la inexistencia de diferencias significativas en las puntuaciones de Inteligencia Emocional dependiendo del género de las personas trabajadoras, coincide con lo encontrado por otros autores (Quarshie, 2017; Giménez-Espert et al. 2014).

El tercer objetivo investigó la relación entre Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral. Las correlaciones encontradas y su intensidad indican una relación directa entre las dimensiones de la IE y la SL. Es decir, las personas con niveles más altos de IE dimensional (especialmente Reparación Emocional y Claridad Emocional), experimentarán mayor SL. Se aceptan las hipótesis 1 y 2 de nuestro estudio ya que las dimensiones de la IE afectan tanto a la SL general como dimensional. Estos resultados coinciden con otros autores como Tagoe y Quarshire (2017), Trivellas (2013), Moral y Ganzo (2018). Las regresiones lineales realizadas permiten aceptar parcialmente la hipótesis 3 de esta investigación (“La dimensión de la Inteligencia Emocional que mejor explica la Satisfacción Laboral es la Reparación Emocional”). La Reparación Emocional, tiene el mayor peso predictivo tanto en la SL general como en la Satisfacción con el ambiente y Claridad Emocional lo tiene en la Satisfacción con la supervisión y la Satisfacción con las prestaciones recibidas. De manera coincidente, Soto-Rubio et al. (2020), concluyeron que la dimensiones de la IE mejor predice la SL es la Reparación Emocional. Cabe señalar que estos autores utilizaron un concepto unidimensional de SL y no realizaron análisis más pormenorizados respecto a sus dimensiones.

El presente trabajo supone una aportación al estudio de la Satisfacción Laboral y su relación con otras variables. No existen muchas investigaciones que consideren la Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral como constructos multifactoriales y los relacionen entre sí en el ámbito sanitario. Por ello, el abordaje de esta investigación puede abrir las puertas a futuros estudios con esta perspectiva. Para conocer la SL e incidir en ella, es necesario saber cómo se ve afectada por las interacciones de sus dimensiones con otras variables. Complementariamente, los resultados expuestos sobre la incidencia de variables sociolaborales (como los años de experiencia o el tipo de jornada y contrato) sugieren que también puede ser interesante investigar en esta línea.

Entre las limitaciones de este estudio encontramos la muestra obtenida. Respecto al género, podemos observar una mayor participación de mujeres, pudiendo ser explicado por la alta feminización del sector sanitario. Esta tendencia se mantiene tal y como señalan Carrillo-García et al. (2015). Asimismo, la escasa participación en el estudio por parte de personas trabajadoras en el puesto de “Técnico/a en Atención Sociosanitaria”, hace que este sea un grupo infrarrepresentado y condicione las conclusiones derivadas de sus comparaciones. Otra limitación ha sido la heterogeneidad presente en la literatura científica respecto a los instrumentos utilizados para medir las variables de Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral. Esta variabilidad dificulta realización de comparaciones.

Los resultados de esta investigación tienen utilidad práctica en el ámbito sanitario para mejorar la satisfacción de las personas trabajadoras. Teniendo en cuenta la influencia de la Satisfacción Laboral en otras variables como la calidad

de servicio prestado, es de gran utilidad su diagnóstico preventivo. El análisis de la SL dimensional permite apreciar la influencia pormenorizada que ejercen sobre ella distintos factores (tanto internos como externos). Considerando el efecto de la Inteligencia Emocional, el diseño de acciones formativas destinadas a potenciar las competencias emocionales repercutirá en la SL. Estas formaciones deben tener en cuenta las relaciones encontradas entre dimensiones, para determinar la manera de potenciar cada componente de las citadas variables. Asimismo, los hallazgos referentes a la IE pueden ayudar a planificar el trabajo y los equipos que lo desarrollan en situaciones de crisis. Las personas que posean mejor manejo emocional afrontarán estas circunstancias de manera más positiva, amortiguando los efectos negativos que pudiera tener en la Satisfacción Laboral.

## Referencias

- Badir, A. A. (2015). The effect of emotional intelligence on job satisfaction: Applied study in the Jordanian telecommunication sector. *International Journal of Business Administration*, 6(3), 63-71. <https://doi.org/10.5430/ijba.v6n3p63>
- Basurto, K., y Guardiola, C. (2015). Inteligencia emocional y desempeño laboral de los directivos del corporativo adventista del norte de México. *Apuntes Universitarios*, 5(1), 69-77. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5051791>
- Carlos, M. E. (2020). Síndrome de burnout y satisfacción laboral en el profesional de enfermería Del Hospital Belén Lambayeque. *Revista Científica Epistemia*, 4(1), 27-38. <https://doi.org/10.26495/re.v4i1.1306>
- Carrillo-García, C., Martínez-Roche, M. E., Gómez-García, C. I., y Meseguer-DePedro, M. (2015). Satisfacción laboral de los profesionales sanitarios de un Hospital Universitario: análisis general y categorías laborales. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 31(2), 645-650. <https://doi.org/10.6018/analesps.31.2.169791>
- Carrillo-García, C., Solano-Ruíz, M. C., Martínez-Roche, M. E., y Gómez-García, C. I. (2013). Influencia del género y edad: satisfacción laboral de profesionales sanitarios. *Revista Latino-Americana de Enfermagem*, 21(6), 1314-1320. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3224.2369>
- Chiang, M. M., y Ojeda, J. F. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría*

y *Administración*, 58(2), 39-60. [https://doi.org/10.1016/S0186-1042\(13\)71209-9](https://doi.org/10.1016/S0186-1042(13)71209-9)

Chien, W. T., y Yick, S. Y. (2016). An investigation of nurses' job satisfaction in a private hospital and its correlates. *The open nursing journal*, 10, 99-112. <https://doi.org/10.2174/1874434601610010099>

Côté, S. (2014). Emotional intelligence in organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 1(1), 459-488. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-031413-091233>

Delhom, I., Gutierrez, M., Lucas-Molina, B., y Meléndez, J. (2017). Emotional intelligence in older adults: Psychometric properties of the TMMS-24 and relationship with psychological well-being and life satisfaction. *International Psychogeriatrics*, 29(8), 1327-1334. <https://doi.org/10.1017/S1041610217000722>

De Simone, S., y Gianfranco, A. P. (2018). The role of job satisfaction, work engagement, self-efficacy and agentic capacities on nurses' turnover intention and patient satisfaction. *Applied Nursing Research*, 39, 130-140. <https://doi.org/10.1016/j.apnr.2017.11.004>

Duque, J. L., García, M., y Hurtado, A. (2017) Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: Un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. *Estudios Gerenciales*, 33(144), 250-260. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005>

Ealias, A., y George, J. (2012). Emotional intelligence and job satisfaction: A correlational study. *Research journal of commerce and behavioral*

*science*, 1(4), 37-42.

[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2061563](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2061563)

Espinoza-Venegas, M., Sanhueza-Alvarado, O., Ramírez-Elizondo, N., y Sáez-Carrillo, K. (2015). A validation of the construct and reliability of an emotional intelligence scale applied to nursing students. *Revista latinoamericana de enfermagem*, 23(1), 139-147. <https://doi.org/10.1590/0104-1169.3498.2535>

Felipe, G. M., Aguilar, P. V., Becerra, A. E., Lara, D., Jesús, G. D., y Zavaleta, H. W. (2018). Clima organizacional y satisfacción laboral en el servicio de emergencia de un hospital estatal. *SCIÉND0*, 21(3), 369-374. <https://1library.co/document/z1gv9j8z-clima-organizacional-satisfaccion-laboral-servicio-emergencia-hospital-estatal.html>

Fernández-Berrocal, P., y Extremera, N. (2002). La inteligencia emocional como una habilidad esencial en la escuela. *Revista Iberoamericana de educación*, 29(1), 1-6. <https://doi.org/10.35362/rie2912869>

Gandarillas, M., Vásquez, L., Márquez, H., Santamaría, E., Garaña, O., y Santibáñez, M. (2014). Satisfacción Laboral y Apoyo Social en trabajadores de un hospital de tercer nivel. *Medicina y seguridad del trabajo*, 60(234), 64-89. <https://doi.org/10.4321/S0465-546X2014000100007>

Giménez-Espert, M. C., Soto-Rubio, A., y Estudillo-García, E. (2014). Diferencias en los niveles de inteligencia emocional en función del sexo en

enfermería. *Revista de Investigación en Psicología Social*, 2(1), 40-49.

[http://sportsem.uv.es/j\\_sports\\_and\\_em/index.php/rips/article/view/190](http://sportsem.uv.es/j_sports_and_em/index.php/rips/article/view/190)

González, L., Guevara, E., Morales, G., Segura, P., y Luengo, C. (2013).

Relación de la satisfacción laboral con estilos de liderazgo en enfermeros de hospitales públicos, Santiago, Chile. *Ciencia y Enfermería*, 19(1), 11-

21. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532013000100002>

Hollis, R. H., Theiss, L. M., Gullick, A. A., Richman, J. S., Morris, M. S., Grams,

J. M., Porterfield, J. R., y Chu, D. I. (2017). Emotional intelligence in surgery is associated with resident job satisfaction. *Journal of Surgical Research*, 209, 178-183.

<https://doi.org/10.1016/j.jss.2016.10.015>

Kvist, T., Voutilainen, A., Mántynen, R., y Vehviläinen-Julkunen, K. (2014). The

relationship between patients' perceptions of care quality and three factors: nursing staff job satisfaction, organizational characteristics and patient age. *BMC Health Services Research*, 14, 1-10.

<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-6963-14-466>

Labrague, L. J., y De los Santos, J. A. A. (2020). Fear of COVID-19, psychological

distress, work satisfaction and turnover intention among frontline nurses. *Journal of Nursing Management. Advance online publication* 29(3), 395-

403. <https://doi.org/10.1111/jonm.13168>

Liébana, C., Fernández, M. E., Bermejo, J.C., Carabias, M.A., Rodríguez, M. A.,

y Villaceros, M. (2012). Inteligencia Emocional y vínculo laboral en

- trabajadores del centro San Camilo. *Gerokomos*, 23(2), 63-68.  
<https://doi.org/10.4321/S1134-928X2012000200004>
- Li, N., Zhang, L., Xiao, G., Chen, J., y Lu, Q. (2019). The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses. *International Emergency Nursing*, 45, 50-55.  
<https://doi.org/10.1016/j.ienj.2019.02.001>
- Masrek, M. N., Osman, M. A. F., Khamis, Y., y Paiman, M. J. (2014). The relationship between emotional intelligence and job satisfaction: the case of malaysian information technology professionals. *International Journal of Multidisciplinary and Current Research*, 2, 1106-1111. <http://ijmcr.com/wp-content/uploads/2014/11/Paper21106-1111.pdf>
- Franco-Medina, A. M., Reyes-Salazar, M. L., y Cuadrado-González, S. L. (2017). Incidencia de los Estilos de Liderazgo en la Satisfacción de los Colaboradores en Empresas de Servicios del Ecuador. *PODIUM*, 41-64.  
<https://revistas.uees.edu.ec/index.php/Podium/article/view/73>
- Meliá, J.L., y Peiró, J. M. (1989). El Cuestionario de Satisfacción S10/12: Estructura factorial, fiabilidad y validez. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179-187.  
[https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art\\_Satisf/ArtS10\\_12.PDF](https://www.uv.es/~meliajl/Research/Art_Satisf/ArtS10_12.PDF)
- Mendoza-Llanos, R. (2015). Insatisfacción laboral como predictor del ausentismo en un hospital público. *Revista médica de Chile*, 143(8), 1028-1033.  
<https://doi.org/10.4067/S0034-98872015000800010>



- Mesa-Castro, N. (2019). Influencia de la inteligencia emocional percibida en la ansiedad y el estrés laboral de enfermería. *Ene*, 13 (3).  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1988-348X2019000300010#B67](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2019000300010#B67)
- Moral, M., y Ganzo, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. *Psicología desde el Caribe*, 35(1), 18-32.  
[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-417X2018000100018&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-417X2018000100018&lng=en&nrm=iso)
- Oliva, M., y Molina, S. (2016). Estilos de liderazgo y satisfacción laboral en trabajadores de establecimientos de atención primaria en salud de la comuna de Chillán. *Revista Academia & Negocios*, 2(1), 51-68.  
[https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2804644](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2804644)
- Ouyang, Z., Sang, J., Li, P., y Peng, J. (2015). Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China. *Personality and Individual Differences*, 76, 147-152. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2014.12.004>
- Oyur, G. (2017). The relationship between patient satisfaction and emotional intelligence skills of nurses working in surgical clinics. *Patient Preference and Adherence*, 11, 1363-1368. <https://doi.org/10.2147/PPA.S136185>
- Párraga-Martínez, I., González-Hidalgo, E., Méndez-García, T., Villarín-Castro, A., y León-Martín, A. A. (2018). Burnout y su relación con el estrés percibido y la satisfacción laboral en profesionales sanitarios de Atención

Primaria de una Comunidad Autónoma. *Revista Clínica de Medicina de Familia*, 11(2), 51-60.

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-695X2018000200051](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2018000200051)

Pérez-Fuentes, M. C., Simón-Márquez, M. M., Molero-Jurado, M. M., Barragán-Martín, A. B., Martos-Martínez, A., y Gázquez-Linares, J. J. (2018). Inteligencia emocional y empatía como predictores de la autoeficacia en Técnicos en Cuidados Auxiliares de Enfermería. *Revista Iberoamericana de Psicología y Salud*, 9(2), 75-83.

<https://doi.org/10.23923/j.rips.2018.02.016>

Rodríguez-Alonso, A., Gómez-Fernández, P., y De Dios-Del Valle, R. (2017). Estudio de la satisfacción laboral en los equipos de atención primaria en un área sanitaria de Asturias. *Enfermería Global*, 16(47), 369-399.

<https://doi.org/10.6018/eglobal.16.3.256641>

Saleh, A. M., Saleh, M. M., y Aburuz, M. E. (2013). The impact of stress on job satisfaction for nurses in King Fahad Specialist Hospital-Dammam-KSA. *Journal of American Science*, 9(3), 371-377.

[https://www.researchgate.net/publication/279541821\\_The\\_impact\\_of\\_stress\\_on\\_job\\_satisfaction\\_for\\_nurses\\_in\\_King\\_Fahad\\_Specialist\\_Hospital-Dammam-KSA](https://www.researchgate.net/publication/279541821_The_impact_of_stress_on_job_satisfaction_for_nurses_in_King_Fahad_Specialist_Hospital-Dammam-KSA)

Solano, A. (2013). Inteligencia Emocional en el trabajo: sus implicaciones y el rol de la Psicología Laboral. *Revista Humanitas*, 10(10), 201-214 .

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4348160>

- Soto-Rubio, A., Giménez-Espert, M. D. C., y 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*, 17(21), 79- 98.  
<https://doi.org/10.3390/ijerph17217998>
- Tabatabaei, S. O., y Farazmehr, Z. (2015). The relationship between emotional intelligence and Iranian language institute teachers' job satisfaction. *Theory and Practice in Language studies*, 5(1), 184.  
<https://doi.org/10.17507/tpls.0501.25>
- Tagoe, T., y 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>
- Trivellas, P., Gerogiannis, V., y Svarna, S. (2013). Exploring workplace implications of Emotional Intelligence (WLEIS) in hospitals: Job satisfaction and turnover Intentions. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 73, 701-709. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.02.108>
- Urquiza, R. (2012). Satisfacción laboral, y calidad del servicio de salud. *Revista Médica La Paz*, 18(2), 65-69.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1726-89582012000200012&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S1726-89582012000200012&script=sci_arttext)
- Veliz, A. L., Dörner, A. P., Soto, A., Reyes, J. L., y Ganga, F. (2018). Emotional intelligence and psychological well-being in nursing professionals from southern Chile. *Medisur*, 16(2), 259-266.

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2018000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2018000200009)

Yslado, R. M., Norabuena, R., Loli, T., Zarzosa, E., Padilla, L., Pinto, I., y Rojas, A. (2019). Síndrome de burnout y la satisfacción laboral en profesionales de la salud. *Horizonte Médico (Lima)*, 19(4), 41-49.  
<https://doi.org/10.24265/horizmed.2019.v19n4.06>

## **Anexos**

### **Anexo 1: Cuestionario.**

#### **Instrucciones**

El cuestionario que va a cumplimentar forma parte de una investigación que se realiza para un Trabajo Fin de Máster, del Máster Universitario en Desarrollo y Gestión de Recursos Humanos en la Universidad de La Laguna. La finalidad de este trabajo es estudiar la Satisfacción Laboral del personal que trabaja en el sector sanitario. Le pedimos que, por favor, conteste el cuestionario con la mayor sinceridad posible. No hay respuestas correctas ni incorrectas, lo que nos interesa es la valoración que usted hace.

Todos los datos aquí aportados serán procesados con total confidencialidad y garantizando su anonimato. Sus respuestas serán tratadas únicamente por personal docente y el analista, y en ningún caso serán publicadas ni difundidas.

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!**

En caso de que le surja alguna duda, remítase al correo electrónico que se indica a continuación:

\* [alu0100767117@ull.edu.es](mailto:alu0100767117@ull.edu.es) (Omar Frías Hernández)

### **Consentimiento Informado**

Al valorar las afirmaciones que se le presentan más adelante, acepta lo siguiente:

- He leído y comprendido la información proporcionada y se me ha dado una explicación completa de la naturaleza, el propósito y la probable duración de esta encuesta.
- Entiendo que esta encuesta implica que yo complete un cuestionario en línea, y como resultado, la información que proporcione será almacenada electrónicamente/será tratada estadísticamente.
- Entiendo que esta información se almacenará de forma segura y confidencial, y de acuerdo con la normativa española vigente sobre protección de datos.
- Entiendo que todos los datos personales relacionados con mi participación en esta encuesta/estudio se mantienen y se procesan con la más estricta confidencialidad, y de acuerdo con la normativa vigente de protección de datos.
- Entiendo que soy libre de retirarme de esta encuesta/estudio en cualquier momento, sin necesidad de justificar mi decisión y sin perjuicios. Puedo hacerlo simplemente cerrando la ventana de mi navegador.

A continuación, se le presentan una serie de preguntas relativas a datos personales y laborales, las cuales deben ser contestadas en algunos casos marcando la opción correspondiente, y en otros, escribiendo una cifra o respuesta corta:

**1. Sexo:**

<b>1. Hombre</b>	
<b>2. Mujer</b>	
<b>3. Otro</b>	

**2. Edad** (Escriba su edad en años): \_\_\_\_\_

**3. Situación civil**

<b>1. Soltero/a</b>	
<b>2. Casado/a</b>	
<b>3. Divorciado/a</b>	
<b>4. Viudo/a</b>	
<b>5. Unión libre</b>	
<b>6. Otro (indicar):</b>	

**4. Señale aquellos estudios de mayor nivel que ha completado:**

<b>1. Bachillerato</b>	
<b>2. Ciclo Formativo de Grado Medio</b>	
<b>3. Ciclo Formativo de Grado Superior</b>	
<b>4. Licenciatura o Grado</b>	
<b>5. Máster</b>	
<b>6. Doctorado</b>	
<b>7. Otro (indicar):</b>	

**5. Puesto:**

<b>1. Técnico o Técnica en Atención Sociosanitaria</b>	
<b>2. Técnico o Técnica en Cuidados Auxiliares de Enfermería</b>	
<b>3. Enfermería</b>	
<b>4. Otro (indicar):</b>	

**6. ¿Cuál es su antigüedad en la empresa que trabaja actualmente?**

Escriba la antigüedad aproximada en años (seleccionar "1" para antigüedad superior a 6 meses e inferior a 1 año):

Años\_\_\_\_

7. ¿Cuántos **años de experiencia tiene en el puesto** en el que trabaja?

Escriba la antigüedad aproximada en años (seleccionar "1" para antigüedad superior a 6 meses e inferior a 1 año):

Años\_\_\_\_

8. **Tipo de centro de trabajo:**

1. Privado	
2. Público	
3. Concertado	

9. **Tipo de contrato:**

1. Trabajo sin nómina o contrato	
2. Contrato en prácticas	
3. Contrato indefinido	
4. Contrato temporal	
5. Otro (indicar)	

10. **Jornada laboral habitual:**

1. Jornada partida fija	
2. Jornada intensiva fija	
3. Horario irregular o flexible	
4. Jornada parcial/media jornada	



Las afirmaciones que se le presenta a continuación hacen referencia a sus emociones y sentimientos. Por favor, lea detenidamente cada una de ellas e indique, según la escala, su grado de acuerdo con lo que expresan. Tenga en cuenta que no existen respuestas correctas o incorrectas. Lo que nos interesa es su opinión

1	2	3	4	5
NADA DE ACUERDO	ALGO DE ACUERDO	BASTANTE DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO

1	Presto mucha atención a los sentimientos	1	2	3	4	5
2	Normalmente me preocupo mucho por lo que siento	1	2	3	4	5
3	Normalmente dedico tiempo a pensar en mis emociones	1	2	3	4	5
4	Pienso que merece la pena prestar atención a mis emociones y estado de ánimo	1	2	3	4	5
5	Dejo que mis sentimientos afecten a mis pensamientos	1	2	3	4	5
6	Pienso en mi estado anímico constantemente	1	2	3	4	5
7	A menudo pienso en mis sentimientos	1	2	3	4	5
8	Presto mucha atención a cómo me siento	1	2	3	4	5
9	Tengo claros mis sentimientos	1	2	3	4	5
10	Frecuentemente puedo definir mis sentimientos	1	2	3	4	5
11	Casi siempre se cómo me siento	1	2	3	4	5
12	Normalmente conozco mis sentimientos sobre las personas	1	2	3	4	5
13	A menudo me doy cuenta de mis sentimientos en diferentes situaciones	1	2	3	4	5
14	Siempre puedo decir cómo me siento	1	2	3	4	5
15	A veces puedo decir cuáles son mis emociones	1	2	3	4	5
16	Puedo llegar a comprender mis sentimientos	1	2	3	4	5
17	Aunque a veces me siento triste, suelo tener una visión optimista	1	2	3	4	5
18	Aunque me sienta mal, procuro pensar en cosas agradables	1	2	3	4	5
19	Cuando estoy triste, pienso en todos los placeres de la vida	1	2	3	4	5
20	Intento tener pensamientos positivos, aunque me sienta mal	1	2	3	4	5
21	Si doy demasiadas vueltas a las cosas, complicándolas, trato de calmarme	1	2	3	4	5
22	Me preocupo por tener un buen estado de ánimo	1	2	3	4	5
23	Tengo mucha energía cuando me siento feliz	1	2	3	4	5
24	Cuando estoy enfadado, intento cambiar mi estado de ánimo	1	2	3	4	5

Para finalizar, se le presentan una serie de afirmaciones relativas a aspectos laborales que pueden producirle satisfacción o insatisfacción con distintas intensidades. Por favor, lea detenidamente cada una de las alternativas e indique, según la escala, su grado de satisfacción o insatisfacción. Tenga en cuenta que no existen respuestas correctas o incorrectas. Lo que nos interesa es su opinión.

1	2	3	4	5	6	7
MUY INSATISFECHO	BASTANTE INSATISFECHO	ALGO INSATISFECHO	INDIFERENTE	ALGO SATISFECHO	BASTANTE SATISFECHO	MUY SATISFECHO

1	Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar	1	2	3	4	5	6	7
2	La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3	El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4	La temperatura de su local de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
5	Las relaciones personales con sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
6	La supervisión que ejercen sobre usted	1	2	3	4	5	6	7
7	La proximidad y frecuencia con que es supervisado	1	2	3	4	5	6	7
8	La forma en que sus supervisores juzgan su tarea	1	2	3	4	5	6	7
9	La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa	1	2	3	4	5	6	7
10	El apoyo que recibe de sus superiores	1	2	3	4	5	6	7
11	El grado en que su empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales	1	2	3	4	5	6	7
12	La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales	1	2	3	4	5	6	7

¡MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN!

## Anexo 2: Correlaciones bivariadas de Pearson: Inteligencia Emocional y Satisfacción Laboral con Edad, Antigüedad y Experiencia.

**Tabla 6.**

*Correlaciones Variables Dependientes con Edad, Antigüedad y Experiencia; n=59 r (p).*

	Edad	Antigüedad en la empresa	Experiencia en el puesto
Atención Emocional	-,062 (,640)	-,020 (,878)	-,048 (,717)
Reparación Emocional	,173 (,190)	,153 (,247)	,218 (,097)
Claridad Emocional	,172 (,194)	,093 (,485)	,132 (,317)
Satisfacción Laboral Total	,213 (,104)	,194 (,141)	<b>,259*</b> <b>(,048)</b>
Satisfacción Ambiente	,076 (,569)	,098 (,461)	,134 (,312)
Satisfacción Supervisión	,177 (,179)	,179 (,175)	,254 (,052)
Satisfacción Prestaciones	<b>,305*</b> <b>(,019)</b>	,198 (,134)	,220 (,094)

Nota: \*. La correlación es significativa al nivel ,05 (bilateral).

### Anexo 3: Análisis de Regresión Lineal.

**Tabla 7.**

*Análisis de Regresión para Satisfacción Laboral Total*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.	Correlaciones		
	B	Error Típico	Beta	t		Orden cero	Parcial	Parte
Atención Emocional	-,055	,201	-,030	-,271	,787	,247	-,037	-,027
Reparación Emocional	,692	,194	,414	3,561	,001	,598	,433	,354
Claridad Emocional	,602	,198	,376	3,044	,004	,575	,380	,303

**Tabla 8.**

*Análisis de Regresión para Satisfacción con el Ambiente Laboral*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.	Correlaciones		
	B	Error Típico	Beta	t		Orden cero	Parcial	Parte
Atención Emocional	,022	,228	,012	,095	,925	,164	,013	,011
Reparación Emocional	,751	,220	,466	3,412	,001	,495	,418	,399
Claridad Emocional	,075	,224	,049	,336	,738	,293	,045	,039

**Tabla 9.**

*Análisis de Regresión para Satisfacción con la Supervisión Laboral*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados		Sig.	Correlaciones		
	B	Error Típico	Beta	t		Orden cero	Parcial	Parte
Atención Emocional	-,204	,269	-,089	-,758	,452	,182	-,102	-,080
Reparación Emocional	,695	,259	,331	2,677	,010	,520	,340	,283
Claridad Emocional	,837	,264	,416	3,169	,002	,548	,393	,335

**Tabla 10.**

*Análisis de Regresión para Satisfacción con Prestaciones Recibidas*

	Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados			Correlaciones		
	B	Error Típico	Beta	t	Sig.	Orden cero	Parcial	Parte
Atención Emocional	,240	,342	,086	,703	,485	,314	,094	,077
Reparación Emocional	,567	,331	,221	1,716	,092	,444	,225	,189
Claridad Emocional	,951	,337	,387	2,826	,007	,537	,356	,311