South American Publishing

SAP Multidisciplinary Open. 2024; 2:85
doi: 10.62486/mo202485

REVIEW

Relationship between emotional intelligence and job performance in nursing professionals

Relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral en profesionales de enfermería

Elba Carola Espinoza Araujo[1], Monica Elisa Meneses La Riva[1], Wilter C. Morales-García[1]

[1]Unidad de post grado de Ciencias de la salud, Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Cite as
Espinoza Araujo EC, Meneses La Riva ME, Morales-García WC. Relationship between emotional intelligence and job performance in nursing professionals. SAP Multidisciplinary Open. 2024; 2:85. https://doi.org/10.62486/mo202485

Publication History
Submitted: 11-11-2023
Revised: 01-04-2024
Accepted: 29-08-2024
Published: 30-08-2024

ABSTRACT

Introduction: emotional intelligence is defined as the human capacity to feel, understand, control and modify emotional states in oneself and others, while job performance constitutes the set of actions and behaviors observed in the individual who occupies a position. I work in an organization. This research was carried out with the objective of describing the relationship between emotional intelligence and job performance of nursing professionals.
Method: a total of 23 articles in Spanish and English and 2 books were reviewed, from Science, Springer and Researchgate; related to emotional intelligence and job performance, being more than 50 % in the last five years.
Results: individuals with high emotional intelligence are better able to control and manage stress, to effectively confront problems and pressures that arise. Job performance is related or linked to the skills and knowledge that support the worker's actions. Nursing professionals who have an adequate level of emotional intelligence positively affect the quality of care indicator; Adequate levels of emotional intelligence are associated with greater professional success.
Conclusions: the emotional demands implicit in the work performance of nursing staff make the relationship between both variables visible, despite the fact that the available evidence is contradictory to a certain extent.

Keywords: Emotional Intelligence; Job Performance; Nursing; Job Satisfaction.

RESUMEN

Introducción: la inteligencia emocional se define como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás, mientras que el desempeño laboral constituye el conjunto de acciones y comportamientos observados en el individuo que ocupa un puesto de trabajo en una organización. Se realizó la presente investigación con el objetivo de describir la relación existente entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de enfermería.
Método: se revisaron un total de 23 artículos en español e inglés y 2 libros, provenientes de Science, Springer y Researchgate; relacionados con la inteligencia emocional y el desempeño laboral, siendo más del 50 % de los últimos cinco años.
Resultados: los individuos con alta inteligencia emocional son más capaces de controlar y manejar el estrés, de enfrentar eficazmente los problemas y presiones que surjan. El desempeño laboral se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador. Los profesionales de enfermería que tienen un nivel de inteligencia emocional adecuado, afectan positivamente el indicador de calidad de atención; adecuados niveles de inteligencia emocional se asocian a mayor éxito profesional.
Conclusiones: las demandas emocionales implícitas en el desempeño laboral del personal de enfermería hacen visible la relación entre ambas variables, a pesar de que las evidencias disponibles sean contradictorias en cierta medida.

Palabras clave: Inteligencia Emocional; Desempeño Laboral; Enfermería; Satisfacción Laboral.

© 2024; The Authors. This Open access article is distributed under the Creative Commons Attribution 4.0 license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, considerando el enfoque de calidad total, la inteligencia emocional (IE), la motivación y la satisfacción laboral (SL) constituyen constructos claves para la gestión de recursos humanos.[1]

El término de IE, se define como la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. Inteligencia emocional no es ahogar las emociones en uno mismo sino dirigirlas y equilibrarlas.[2] Otros la definen como la capacidad particular de identificar emociones y diferenciarlas de reacciones somáticas, de entenderlas y etiquetarlas, de usarlas para orientar el pensamiento y conducta, finalmente de expresarlas adecuadamente y de regularlas.[3]

La IE implica cinco capacidades básicas relacionadas con las emociones y los sentimientos: Descubrir las emociones y sentimientos propios, reconocerlos, manejarlos, crear una motivación propia y Gestionar las relaciones personales. Esta ha sido estudiada profundamente desde 1999 por Goleman, quien constituye una figura crucial en lo que se conoce actualmente sobre el tema.[4]

El desempeño laboral (DL), por su parte, se define como el conjunto de acciones y comportamientos observados en el individuo que ocupa un puesto de trabajo en una organización, esto en relación con el contenido de su cargo, sus atribuciones, sus tareas y actividades a desarrollar en el puesto de trabajo.[5]

En países como Estados Unidos, Canadá y Cuba la proporción de enfermeras es 7 a 10 veces más que en Perú, donde hay solo 12 enfermeras por 10 mil habitantes. El profesional de Enfermería cumple un rol determinante en la calidad del cuidado al paciente, pues es parte de la primera línea de atención. Trabaja bajo grandes exigencias, en circunstancias de falta de personal, sin dejar de asumir su responsabilidad profesional.[6]

La IE y el DL son fenómenos que requieren ser evaluados y analizados con la finalidad de mejorar las condiciones de los entornos laborales, en este sentido, si se llegara a entender completamente la relación de dependencia que existe entre estos dos elementos, y en base a ello, instruir a los profesionales, su impacto en el sector de la salud podría ser significativo.

El uso de la inteligencia emocional aplicada en la práctica asistencial cotidiana pudiera determinar mejoría en los servicios de atención al enfermo, así como entornos laborales más saludables y funcionales.

Ateniendo a lo anterior se realizó la presente revisión de bibliografía con el objetivo de describir la relación existente entre inteligencia emocional y desempeño laboral de los profesionales de enfermería.

MÉTODO

Se realizó una investigación bibliográfica, de artículos originales y revisiones, considerando estudios en español e inglés, usando como palabras claves: inteligencia emocional, desempeño laboral, enfermería, satisfacción laboral; procedentes de bases de datos como Science, Springer, Researchgate. Quedando seleccionados 23 artículos y 2 libros, de los que más del 50 % es de los últimos cinco años. Se extrajo la información de interés, su análisis y ordenamiento contribuyó al correcto desarrollo de la presente investigación.

DESARROLLO

Goleman,[2] expresa que la Inteligencia emocional es el resultado de una mezcla de habilidades aprendidas y de talentos naturales. Es en parte, predisposición genética; en parte experiencia vital y en parte, resultado de algunas viejas lecciones. La inteligencia emocional utilizada con sabiduría y compasión estimula un rendimiento superior en los líderes, en su gente y en sus empresas.

Inteligencia emocional

Gil Bazán y Ayuso,[6,7] refieren haber podido comprobar que la IE es una capacidad del individuo que se puede aprender durante toda la vida a través de técnicas para desarrollar ciertas habilidades, como son: conocer y saber utilizar las emociones que siente uno mismo, así como identificar las de los demás, saber defender la posición de cada uno sin necesidad de ser agresivo y de esta manera desarrollar una cierta sensibilidad, controlar nuestros impulsos y que los elementos negativos no nos aparten de nuestros objetivos. Todos los aspectos anteriormente mencionados poseen un impacto positivo en el mundo laboral.

Cuando las personas tienen adecuada IE, se desarrollan mejor frente a problemas y presiones de la vida diaria, toman decisiones con mayor capacidad y definen mejor sus actitudes y comportamientos en el trabajo. La IE también ha sido relacionada con el liderazgo efectivo, disminución del estrés y cansancio en el trabajo.[6] Y es que, la IE influye en el desempeño desde la base, es decir, empleados y empleadores se pueden ver beneficiados de un adecuado uso y pleno goce de la IE.

Las personas con altos niveles de IE son capaces de enfrentar eficazmente los problemas y presiones que surjan, por tal razón la relacionan directamente con el desarrollo y fortalecimiento de capacidades que permitan orientar la acción, así como definir comportamientos en el puesto de trabajo.[1] Si se considera que las personas con mayor coeficiente intelectual pueden presentar mayores grados de IE, y esta a su vez se significa en perfeccionamiento de capacidades humanas, educar a los profesionales en la IE, así como trabajar en ganancia de control en este sentido puede generar cambios en el mundo laboral como lo conocemos actualmente.

Desde la literatura consultada, se ha encontrado que los individuos con alta inteligencia emocional son más capaces de controlar y manejar el estrés, debido a su capacidad lógica y análisis racional de los problemas, tolerancia y adaptación a situaciones estresantes con la esperanza de mejorar la situación; de modo que un alto nivel de IE permite manejar las demandas laborales con más éxito.[6,8,9]

García Ancira,[10] refiere que las personas con inteligencia emocional tienen habilidades sociales que los llevan a tener excelentes relaciones interpersonales, las cuales son indispensables no solo para un buen desempeño laboral, sino también para lograr la felicidad personal en el entorno familiar y social. La clave está en poder comunicarse de forma asertiva tanto con las personas

que son agradables y simpáticas como con las que no lo son. La autoría considera que un buen ambiente laboral no solo está determinado por aspectos materiales o por la preparación del personal en esa área, sino también por la forma en que se establecen las interacciones entre los grupos sociales, pues ello determina la capacidad resolutiva del equipo de trabajo, disminuye las disputas y genera satisfacción y plenitud profesional.

Al existir una estrecha relación entre IE y el autoconcepto personal, actitudes y conductas; estas se verán afectadas de manera directa por emociones de agrado, desagrado, felicidad, inconformismo y sentimientos inseparables en las acciones humanas; para un desempeño efectivo se necesita de la conjunción de condiciones cognitivas y emocionales que permitan a la persona analizar su entorno y tomar las mejores decisiones, por tanto, las competencias completan el motor que genera las acciones. Estas aseveraciones permiten plantear la relación entre la IE del individuo y las competencias laborales, que facilita el deseo necesario para encaminarlas y sentir satisfacción por ello. [1]

Desempeño laboral

El desempeño laboral presenta una serie de características importantes para su análisis y estudios, entre ellos se encuentran: adaptabilidad, comunicación, iniciativa, conocimiento, trabajo en equipo, estándares bajos, desarrollo de habilidades, potenciar el diseño del trabajo y maximizar el desempeño.[11] el mismo se divide en 3 dimensiones. El desempeño de la tarea es un aspecto fundamental en la evaluación y gestión del rendimiento de un empleado en el ámbito laboral. El desempeño contextual se refiere a la manera en que un empleado contribuye al entorno laboral y a la cultura organizacional más allá de sus tareas y responsabilidades específicas. El desempeño contraproducente "comportamiento contraproducente" o "comportamiento disfuncional en el trabajo". [12] Los autores consideran que, si se analiza el DL como variable, este determina el funcionamiento adecuado o no de un centro o institución, de ahí que el estudio de su relación con la IE sea tan importante.

Al igual que otro tipo de demandas del trabajo, las demandas emocionales implícitas a ciertos puestos de trabajo suponen la gestión de las emociones y en este sentido cierto nivel de competencia emocional por parte del administrador, esto facilitará el desempeño y la buena ejecución del trabajo.[10] Los empleados y las empleadas con un alto nivel de inteligencia, en general, manejan mejor sus emociones porque son capaces de mantener un estado mental positivo, el cual les conduce a un mejor desempeño laboral.[13]

El desempeño laboral es importante en la práctica organizacional y la investigación, puesto que influye en la promoción y la retención de personal, las relaciones positivas, el trabajo eficaz en equipos y la construcción de un capital social.[13] El desempeño laboral es esencial para el avance autoritario, conocer los propósitos impotentes y sólidos del personal, conocer la naturaleza de cada uno de los asociados, requerido para un programa de elección, mejora administrativa, significado de capacidades y fundamento de una base discerniente e imparcial para compensar la ejecución.[11]

Goleman,[2] indica que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa. Es el comportamiento o la conducta real de los trabajadores, tanto en el orden profesional y técnico, como las relaciones interpersonales que se crean en la atención de los procesos de salud/ enfermedad de la población; en el cual influye a su vez, de manera importante el componente ambiental.

Se ha demostrado que la excesiva carga laboral ocasiona mayor intención de cambiar de trabajo por parte de los profesionales, mayor riesgo de los pacientes para fallecer después de un proceso quirúrgico, y aumento de la tasa de caídas durante la hospitalización. Esto evidencia que para cuidar no solo se requiere conocimiento, sino también habilidades y actitudes. Por ello, es importante reconocer el poder que ejerce la inteligencia emocional durante la jornada laboral; pues de las emociones dependen las decisiones y actitudes.[6]

Bautista Cuello,[12] conceptualiza que el desempeño laboral del profesional de enfermería requiere capacidades y jurisdicciones confederadas a la labor, tomando en consideración elementos para examinar la actividad del trabajo ejecutado, tales como: eficiencia, compromiso, compatibilidad en el trabajo en grupo entre otras. Por su parte, Soares,[14] indica que evaluar el desempeño laboral de los enfermeros es de vital importancia para promover planes de mejoras en las capacitaciones de sus competencias profesionales como para elevar los indicadores de calidad de los servicios que presta.

En el ámbito de enfermería

Enfermería es una profesión exigente y estresante, implica interacción social constante con personas mayormente enfermas y sus familiares, así como con otros profesionales que conforman el equipo de salud, debiendo la enfermera realizar un esfuerzo constante para regular las propias emociones y las de los demás en las relaciones que tiene con ellos. Asimismo, las enfermeras están expuestas a situaciones difíciles como: sobrecarga de trabajo, excesiva responsabilidad laboral, escasez de equipos y materiales, iluminación defectuosa, espacios inadecuados o insuficientes para las labores que realizan, inexistencia de motivaciones laborales, etc., lo que les genera perspectivas favorables o desfavorables sobre el trabajo, según las expectativas que tengan del trabajo, recompensas ofrecidas, relaciones interpersonales y estilo gerencial en el ambiente; es decir niveles de satisfacción o insatisfacción laboral.[1]

La carga laboral del personal de salud no constituye una problemática nueva, ello empeora con la actual escasez de personal, lo que incrementa el carácter disfuncional de algunos servicios. Por tanto, en aras de priorizar el bienestar del paciente, las instituciones de salud deberían organizar esfuerzos hacia las competencias del personal existente, no solo profesionales, sino también en el ámbito emocional y de las interacciones sociales.

Es importante considerar que las enfermeras deben ejercer sus actividades de manera eficiente y efectiva en los cuidados que prodigan; para ello requieren competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales propias de su perfil profesional. Esto implica poseer equilibrio físico, psicológico y ético; con una estrecha relación entre los mismos que determinan su comportamiento frente al entorno y a los individuos con quienes interactúa, por tal motivo podrían llegar a ser calificadas como positivas o negativas

dependiendo del resultado que estas ofrezcan al individuo. Por ejemplo, a nivel organizacional, algunas emociones como la tristeza y la melancolía pueden ser vistas como perjudiciales para el correcto desempeño de las personas.[1]

Morales-Castillejos,[15] refiere que los profesionales de enfermería que tienen un nivel de inteligencia emocional adecuado, afectan positivamente el indicador de calidad de atención. En el caso contrario produce efectos negativos en las relaciones personales entre sus pares o clientes.

La IE en el contexto laboral de enfermería parece tener un efecto positivo en la satisfacción propia del cuidado que proporciona, debido a que las emociones pueden ser reguladas y manejadas, haciendo que la enfermera modifique y cambie la aparición de una emoción sobre otra y así utilizarlas para mejorar el desempeño en su trabajo, lo que influye directamente en la satisfacción laboral; esta última condiciona una variedad de factores que afectan el desempeño laboral y la calidad de los servicios prestados.[16] La interacción con el paciente es crucial en los servicios de salud, las instituciones docentes se encargan de educar a los futuros profesionales con habilidades comunicativas y de interacción, sin embargo estos esfuerzos no siempre logran sus objetivos, es por ello que abunda personal con baja capacidad de reacción ante situaciones de estrés, que no saben manejarse frente a pacientes y acompañantes, incluso que carecen de la mera capacidad de comprensión y humanidad que demanda este sector.

Las evidencias demuestran que, durante la jornada laboral, para sobrellevar el esfuerzo físico y mental, el profesional de enfermería necesita concentración, control mental y emocional. Aquellos que tienen adecuados niveles de inteligencia emocional podrían tener mayor éxito profesional, ya que tienen mejores estrategias de solución de problemas, trabajan en equipo, ejercen liderazgo, tienen comunicación efectiva, toma de decisiones correctas y motivan la creatividad.[6]

En el caso de los profesionales de la salud que trabajan en áreas críticas o especializadas, estos requieren mayor conocimiento y habilidad de la realización de dichos cuidados. Se le añade a lo anterior, la necesidad de contar con habilidades para regular las emociones, pues frecuentemente experimentan situaciones éticas y morales importantes con los pacientes lo cual podría afectar la salud emocional propia del personal de salud, además de la sobre carga laboral que estos servicios representan.[16] En el caso de los cuidados y procederes en unidades de atención al paciente crítico ha sido un tema controversial en los últimos años con las nuevas perspectivas y enfoques de atención al paciente grave. Este personal, al estar sometido a una carga cognitiva elevada producto a las características de estos servicios, tienen tendencia a la sobrecarga, desgaste y fatiga mental. Sin embargo, la autoría considera que el uso y la promoción de técnicas de autocontrol, interacción social y mecanismos de adaptación, como parte de la educación emocional, pudiera influir positivamente en este tipo de atención.

Villarreal Mata, en su estudio sobre la relación entre IE, satisfacción laboral y consumo de alcohol en personal de enfermería encontró que a pesar de un nivel más alto de IE, la satisfacción laboral es menor en las áreas críticas, estos datos pueden suponer que el personal de enfermería que proporciona cuidados críticos cuenta con una elevada IE para poder realizar su labor, pero no necesariamente encuentra satisfacción en la misma.[16] La satisfacción laboral no es más que la proyección del personal frente a su entorno, incluyéndose en este medios materiales e interacciones sociales, por tanto, bajos niveles de satisfacción laboral podrían interpretarse como un indicador de pobre desempeño laboral o desempeño laboral inadecuado.

Un estudio realizado en Chile encontró que las enfermeras de los servicios de cirugía, especialidades quirúrgicas y medicina registraron carga laboral elevada; 24,5 % durante el día y 57,3 % durante la noche. Otro estudio realizado con enfermeras de Brasil confirmó que la carga de trabajo contribuye con el 13 % de la precariedad laboral para las enfermeras. En Perú, un estudio con enfermeras en siete servicios en un hospital, se encontró 78,8 % de carga laboral moderada, esta carga fue mayor en emergencia.[6] En las instituciones de salud el estrés y la ansiedad están presente debido al manejo de gran cantidad de pacientes y enfermos que requieren de cuidados y atenciones por parte de los profesionales de salud. Por ello es sumamente necesario que los empleados estén capacitados para poder enfrentar las situaciones incomodas dentro de la organización, y sean capaces de tener la mejor actitud y el mejor ánimo para poder desarrollar sus actividades sin complicaciones ni contratiempos.[11]

Intervenciones en el personal de enfermería sobre el tema

Quintana y Tarqui (2020), investigaron sobre el desempeño laboral del profesional de enfermería en un hospital de la Seguridad Social del Callao – Perú. El 24,5 % presentó insuficiente desempeño, 78,8 % tuvieron 6 a más años de servicio, 93,8 % tuvieron especialidad, 63,0 % perciben sobrecarga de trabajo, 70,2 % no reciben capacitaciones y 37,0 % perciben presión laboral de la jefatura de enfermería. Del total de enfermeras con suficiente desempeño, el 66,7 % presentaron un tiempo de servicio ≥ 6 años (valor p=0,02), 96,2 % tuvieron especialidad (valor p=0,01); 84,3 % percibieron estar desmotivados y 76,5 % percibieron estar ubicados de acuerdo a su especialidad (valor p<0,05). Concluyendo que la mayoría de los profesionales de enfermería del hospital tienen desempeño suficiente. La relación entre desempeño laboral, motivación y calidad de los servicios constituye una triada clave en la calidad de la atención. Proveer a los profesionales con puestos y áreas de trabajo donde se encuentren satisfechos mejora la atención al paciente y favorece el crecimiento experiencial de los trabajadores.

Torres Vargas,[11] indica que las enfermeras en su mayoría poseen inteligencia emocional a nivel medio y alto. Asimismo, Ruiz Toro,[17] en su investigación sobre IE en el personal sanitario, demuestra que el personal de salud estudiado cuenta con un nivel promedio de inteligencia emocional. Encontró también que un 74,4 % del personal sanitario cuenta con un nivel promedio de inteligencia emocional, saben afrontar situaciones complicadas, tienen un pensamiento flexible, y cuentan con un adecuado manejo del estrés y de sus emociones.

Existe controversia de opiniones en la bibliografía estudiada sobre la verdadera relación entre la IE y el DL, de modo que muchos estudios expresan resultados tanto positivos como negativos en este sentido.

Torres Vargas,[11] en su estudio acerca de la relación entre IE y DL de los profesionales de la salud de un Hospital de Pucallpa encontró que la inteligencia emocional se relaciona con el desempeño laboral, al someter al estadístico de prueba de Tau b de

Kendall, con un nivel de confianza del 95 % y grado de error del 5 %, se obtuvo un valor p = 0,01, lo que significa que existe relación estadísticamente significativa entre las variables.

Guillen,[18] analizó el nivel de IE y su relación con el DL en las enfermeras del Hospital Belén de Trujillo. Los resultados obtenidos muestran que existe relación significativa entre el nivel de inteligencia emocional y el desempeño laboral en las enfermeras del servicio de centro quirúrgico y cirugía A y B.

Mantilla,[19] en su estudio para determinar la relación entre la IE y DL de enfermeras(os) que laboran en la Clínica San Juan de Dios, concluyeron que existe relación significativa entre ambas variables, pues mientras mayor sea la inteligencia emocional de las enfermeras mejor será su desempeño laboral ya que se ha demostrado que el poseer una adecuada inteligencia emocional permite al profesional de enfermería actuar y tomar buenas decisiones durante el proceso del cuidado.

Duque,[20] investigó sobre la influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales. En los resultados se comprueba que la inteligencia emocional representada en las aptitudes emocionales y sociales influye positivamente sobre las competencias laborales, encontrando que aspectos como el reconocimiento de emociones, el trabajo en equipo, la comunicación, la orientación al logro, la percepción y la negociación son características del individuo que favorecen la formación de competencias afectando el desempeño laboral.

Un hallazgo importante fue el de Pasmay,[21] en el proyecto de investigación sobre la relación entre los niveles de IE y DL, evaluaron a los participantes en las dimensiones correspondientes a la inteligencia emocional: autoconciencia, control de emociones, automotivación, relacionarse bien y asesoría emocional, además de una identificación de características sociodemográficas a través de datos obtenidos de la empresa para la descripción de las características principales de la población. Mediante la información recabada, se encontró que las dimensiones evaluadas no se correlacionan entre sí, lo cual indica que el nivel de inteligencia emocional no afecta en el desempeño laboral, sin embargo, se realizó una relación entre las características sociodemográficas de los participantes con las variables evaluadas, dando como resultado niveles de correlación significativo.

Esto coincide con Pérez Ramos,[22] quien estudió la relación entre IE y DL del profesional de enfermería del servicio de cardiopediatría de un Hospital de Lima; los resultados mostraron que no existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el desempeño laboral del profesional de enfermería en el servicio.

Córdova García,[23] realizó una investigación con el fin de determinar la relación entre la IE y el DL del Personal Administrativo del Centro Regional Universitario de San Miguelito. Como resultado de esta investigación, se concluyó que, debido a la correlación baja, pero significativamente moderada evidenciada por el bajo coeficiente de correlación en el análisis estadístico, se puede decir que no existe relación entre el nivel de IE y el DL de los trabajadores administrativos del centro.

Atendiendo a lo anterior la autoría desea indicar la necesidad de realizar investigaciones con la calidad metodológica adecuada y con fortaleza en sus evidencias científicas que permitan aclarar dudas y disyuntivas aún existentes sobre el tema. Si bien la bibliografía muestra resultados contradictorios, los autores sí consideran que existe relación estrecha entre los niveles de IE y el DL, siendo una dependiente de la otra. La variabilidad de resultados se podría justificar por las propias características de las poblaciones estudiadas, los contextos, la metodología, las propias características de los instrumentos empleados, por solo citar algunos ejemplos.

De la Villa Moral Jiménez[24], presenta una investigación sobre influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. El principal hallazgo fue confirmar que el ámbito de dedicación profesional tiene implicaciones tanto a nivel de inteligencia emocional de los trabajadores como en la satisfacción con el trabajo. Otras variables, como los años de experiencia laboral, no parecen tener influencia, al menos por sí mismas, en la satisfacción profesional percibida por los trabajadores, si bien se halló que el ámbito profesional es una variable mediadora en la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral.

Millán y Escandón,[25] en su investigación sobre la IE y su relación con el estrés laboral en el personal de enfermería del Hospital Departamental San Antonio del Municipio de Roldanillo, identificó que en general existieron niveles adecuados frente a la atención emocional, la claridad y la reparación emocional.

Entre las principales limitaciones del presente estudio se encuentra que se priorizaron artículos de los últimos cinco años en aras de utilizar las referencias más actualizadas posibles, la cantidad de referencias consultadas, que solo se utilizaron artículos en español e inglés, su carácter de revisión de bibliografía.

CONCLUSIONES

La inteligencia emocional determina los afrontamientos de los profesionales frente a problemas, la toma de decisiones, actitudes y comportamientos en el trabajo. Las demandas emocionales implícitas en el desempeño laboral del personal de enfermería hacen visible la relación entre ambas variables, a pesar de que exista controversias en la evidencia científica disponible.

FINANCIACIÓN

Los autores no recibieron financiación para el desarrollo de la presente investigación.

CONFLICTO DE INTERESES

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

CONTRIBUCIÓN DE AUTORÍA

Conceptualización: Elba Carola Espinoza Araujo, Monica Elisa Meneses La Riva, Wilter C. Morales-García.
Curación de datos: Elba Carola Espinoza Araujo, Monica Elisa Meneses La Riva, Wilter C. Morales-García.
Análisis formal: Elba Carola Espinoza Araujo, Monica Elisa Meneses La Riva, Wilter C. Morales-García.

Investigación: Elba Carola Espinoza Araujo, Monica Elisa Meneses La Riva, Wilter C. Morales-García.
Validación: Elba Carola Espinoza Araujo, Monica Elisa Meneses La Riva, Wilter C. Morales-García.
Visualización: Elba Carola Espinoza Araujo, Monica Elisa Meneses La Riva, Wilter C. Morales-García.
Redacción – borrador original: Elba Carola Espinoza Araujo, Monica Elisa Meneses La Riva, Wilter C. Morales-García.
Redacción – revisión y edición: Elba Carola Espinoza Araujo, Monica Elisa Meneses La Riva, Wilter C. Morales-García.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abarca Arias YM, Apaza Pinto YT, Carrillo Cusi GG, Espinoza Moreno TM. Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. Revista Cubana de Enfermería 2021;37.

2. Goleman D. Inteligencia emocional. Cómo las emociones intervienen en nuestra vida personal y profesional. Editorial Reverté; 2021.

3. Soler Nages JL, Aparicio Moreno L, Díaz Chica O, Escolano Pérez E, Rodríguez Martínez A. Inteligencia Emocional y Bienestar. Reflexiones, experiencias profesionales e investigaciones. España: Ediciones Universidad de San Jorge; 2016.

4. Fernández-Martínez A, Montero-García I. Aportes para la educación de la Inteligencia Emocional desde la Educación Infantil. Revista Latinoamericana En Ciencias Sociales, Niñez y Juventud 2016;14. https://doi.org/10.11600/1692715x.1412120415.

5. Zaragoza Andrade WA, Pineda Martínez JA, Salazar Nogueda LA, Silva Aguilar GI. Desempeño Laboral. Revisión literaria. Commerp 2023;5:1–12. https://doi.org/10.53897/cp.v5i1.638.

6. Gil Bazán CM, Arévalo-Ipanaqué JM. Inteligencia emocional y carga laboral en profesionales de Enfermería, en tiempos de COVID-19. Revista Cubana de Enfermería 2023;39.

7. Ayuso Arcones MV. La inteligencia emocional en el trabajo. info:eu-repo/semantics/bachelorThesis. 2016.

8. Rakhshani T, Motlagh Z, Beigi V, Rahimkhanli M, Rashki M. The Relationship between Emotional Intelligence and Job Stress among Nurses in Shiraz, Iran. Malays J Med Sci 2018;25:100–9. https://doi.org/10.21315/mjms2018.25.6.10.

9. Nauman S, Raja U, Ul Haq I, Bilal W. Job demand and employee well-being: A moderated mediation model of emotional intelligence and surface acting. Personnel Review 2019;48. https://doi.org/10.1108/PR-04-2018-0127.

10. García-Ancira C. La inteligencia emocional en el desarrollo de la trayectoria académica del universitario. Revista Cubana de Educación Superior 2020;39.

11. 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 hospital de Pucallpa. Revistavive 2021;4:64–71. https://doi.org/10.33996/revistavive.v4i10.76.

12. Bautista Cuello R, Cienfuegos Fructus R, Aquilar Panduro JD. El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. RIVA 2020;7:54–60. https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417.

13. Paniagua WG, Chávez Epiquén A, Carlos J, Nacional U, Sullana F. Inteligencia emocional: Asociación con las emociones negativas y desempeño laboral en personal docente universitario 2022:1–17.

14. Soares MI, Leal LA, Resck ZMR, Terra F de S, Chaves LDP, Henriques SH. Competence-based performance evaluation in hospital nurses. Rev Lat Am Enfermagem 2019;27:e3184. https://doi.org/10.1590/1518-8345.3173.3184.

15. Morales Castillejos L, Gracia Verónica Y, Landeros Olvera E. Relación de la inteligencia emocional con el cuidado otorgado por enfermeras/os. Revista Cuidarte 2020;11. https://doi.org/10.15649/cuidarte.989.

16. Villarreal Ger MC, Ruano Yarpaz JE. Guía sobre el cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería a pacientes ingresadas en el servicio de ginecología del Hospital Marco Vinicio Iza - Lago agrio, 2019. Conrado 2021;17:181–9.

17. Ruiz Toro F. Inteligencia emocional en el personal sanitario de un hospital II-1 de la provincia de Cutervo - Cajamarca, 2020. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, 2021.

18. Guillen Sevillano M. Nivel de Inteligencia emocional y su relación con el desempeño laboral en las enfermeras del Hospital Belen de Trujillo. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de Trujillo, 2018.

19. Mantilla Calisaya E. Inteligencia emocional y desempeño laboral en enfermeras(os) de la clínica San Juan de Dios Arequipa. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de San Juan, 2020.

20. Duque Ceballos JL, García Solarte M, Hurtado Ayala A. Influencia de la inteligencia emocional sobre las competencias laborales: un estudio empírico con empleados del nivel administrativo. Estudios Gerenciales 2017;33:250–60. https://doi.org/10.1016/j.estger.2017.06.005.

21. Pasmay S. Relación entre los niveles de inteligencia emocional y el desempeño laboral en el área de matriceria de la empresa Plasticaucho Industrial S.A., de la ciudad de Ambato. Tesis de especialidad. xS, n.d.

22. Pérez Ramos BÁ. Inteligencia emoional y desempeño laboral del profesional de enfermería del servicio de cardiopediatría de un Hospital de Lima, 2021. Tesis de Licenciatura. Universidad Cesar Vallejo, 2021.

23. Córdoba Garcia N. Relación de la Inteligencia Emocional y el Desempeño de los Trabajadores Administrativos del Centro Regional Universitario de San Miguelito Relationship of the Emotional Intelligence and the Performance of the administrative workers of the Regional University Center of San Miguelito. Orbis 2019:24–46.

24. de la Villa Moral Jiménez M, Ganzo Salamanca S. Influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral en trabajadores españoles. Psicología Desde El Caribe 2018;35:18–32.

25. Millán Ríos PL. La Inteligencia Emocional y su relación con el Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Departamental San Antonio del Municipio de Roldanillo, Valle. 2021.