



Artículo de Investigación / *Research Article*

## Percepción de la inteligencia emocional, manejo del estrés y gestión de conflictos desde la perspectiva de las secretarías administrativas paraguayas.

*Perception of emotional intelligence, stress management and conflict management from the perspective of Paraguayan administrative secretaries.*

Dahiana María Medina Colman <sup>1</sup>

<https://orcid.org/0000-0002-9635-3200>

<sup>1</sup>Universidad Americana, Asunción, Paraguay. [dahiana12medina@gmail.com](mailto:dahiana12medina@gmail.com)

Chap Kau Kwan Chung <sup>1</sup>

<https://orcid.org/0000-0002-5478-3659>

<sup>1</sup>Universidad Americana, Asunción, Paraguay. [wendy505@hotmail.com](mailto:wendy505@hotmail.com)

### INFORMACION SOBRE ARTICULO

*Palabras Clave:*

Inteligencia emocional  
Capacitación  
Manejo del estrés  
Sector hospitalario

*Keywords:*

Emotional intelligence  
Training  
Stress management  
Hospital sector

*Historial del Artículo*

Fecha de Recepción: 04/01/2025

Fecha de Aprobación: 18/03/2025

Fecha de Publicación: 28/03/2025

Área del conocimiento: Ciencias de la Salud.

### RESUMEN

La práctica profesional en el ámbito hospitalario se ha convertido en un tema crucial en la academia y requiere de una atención especial dentro del mundo investigativo, ya que fomenta un entorno laboral más saludable y eficiente, lo que, a su vez, repercute de manera positiva en la atención al paciente y en la calidad del servicio brindado. El objetivo de esta investigación fue determinar la percepción de la Inteligencia emocional, Manejo del estrés y Gestión de conflictos desde la perspectiva de las secretarías administrativas de un centro médico de Asunción – Paraguay, 2024. Para el efecto se ha implementado un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por 40 secretarías administrativas de un centro médico de Asunción. Se utilizó un cuestionario estructurado de 20 ítems, dividido en tres dimensiones (Inteligencia emocional [11], Manejo del estrés [5] y Gestión de conflictos [4]). Los resultados de las medias promedio en las tres dimensiones fueron Inteligencia emocional ( $\bar{x}=3,0$ ), Manejo del estrés ( $\bar{x}=2,2$ ) y Gestión de conflictos ( $\bar{x}=2,8$ ). Asimismo, los ítems con mejores valoraciones fueron la P3 Creo que es importante manejar adecuadamente las emociones cuando interactúo con pacientes y/o familiares ( $\bar{x}=3,6$ ) y la P4 Me siento preparado/a para manejar mis emociones en situaciones estresantes con pacientes y/o acompañantes de estos ( $\bar{x}=3,5$ ). Se concluye que, aunque una parte significativa del personal reconoce la importancia de la capacitación emocional, existe una percepción generalizada de que los programas ofrecidos son insuficientes tanto en frecuencia como en efectividad. Por último, se recomienda incluir a más instituciones de salud nacional, o bien, de otros sectores para poder comparar el nivel de la cuestión desde diferentes perspectivas.

### ABSTRACT

Professional practice in the hospital setting has become a crucial topic in academia and requires special attention within the research community, as it fosters a healthier and more efficient work environment, which, in turn, positively impacts patient care and the quality of service provided. The objective of this research was to determine the perception of Emotional Intelligence, Stress Management and Conflict Management from the perspective of the administrative secretaries of a medical center in Asunción - Paraguay, 2024. Methodologically, the study has a quantitative, not experimental, transversal and descriptive approach. The population and sample were made up of 40 administrative secretaries from a medical center in Asunción. A structured questionnaire of 20 items was used, divided into three dimensions (Emotional Intelligence [11], Stress Management [5] and Conflict Management [4]). The results of the average means in the three dimensions were Emotional Intelligence ( $\bar{x}=3.0$ ), Stress Management ( $\bar{x}=2.2$ ) and Conflict Management ( $\bar{x}=2.8$ ). Likewise, the items with the best ratings were P3 I think it is important to adequately manage emotions when I interact with patients and/or family members ( $\bar{x}=3.6$ ) and P4 I feel prepared to manage my emotions in stressful situations with patients. and/or their companions ( $\bar{x}=3.5$ ). It is concluded that although a significant part of the staff recognizes the importance of emotional training, there is a general perception that the programs offered are insufficient both in frequency and effectiveness. Finally, it is recommended to include more national health institutions, or those from other sectors, to be able to compare the level of the issue from different perspectives.

Autor de correspondencia

Email: [wendy505@hotmail.com](mailto:wendy505@hotmail.com) (Chap Kau Kwan Chung)

<https://doi.org/10.70833/rseisa19item662>

Conflictos de Interés: Los autores declaran no tener conflicto de interés de ningún tipo.

Este es un artículo de acceso abierto bajo una licencia Creative Commons CC-BY. Licencia <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Citación recomendada: Medina Colman, D. M.; Kwan Chung, C. K. (2025). Percepción de la Inteligencia emocional, Manejo del estrés y Gestión de conflictos desde la perspectiva de las secretarías administrativas paraguayas. Revista sobre estudios e investigaciones del saber académico (Encarnación), 19(19): e2025002

## Introducción.

En el sector hospitalario de la ciudad de Asunción, el manejo de las emociones por parte del personal de salud se ha convertido en un factor crítico que impacta directamente la calidad de la atención al paciente. El aumento progresivo de la demanda en servicios de salud y el aumento en la complejidad de los casos han intensificado el estrés y la carga emocional para el personal hospitalario (Lazarus et al., 1984). Esta situación subraya la necesidad de explorar cómo las habilidades emocionales del personal administrativo pueden influir en la experiencia del paciente y en los resultados de los tratamientos.

Asimismo, las emociones juegan un papel fundamental en las interacciones entre el personal administrativo y los pacientes, donde un manejo inadecuado de estas emociones puede dar lugar a una comunicación deficiente, errores en la atención y, en última instancia, a una experiencia negativa para el paciente. Según su etimología emoción: proviene de la palabra latina *emotio*, derivado de *emotus*, participio pasado de *emovere* (que significa "mudarse", "alejarse", "remover", "agitar"), compuesto de *e-* (que significa "fuera") (variante de *ex-*) y *movere* (que significa "mover"), que deriva en: "alteración del ánimo provocada por la alegría, la sorpresa, el miedo, etc." (Alegsa, 2024). Y desde la perspectiva de la Psicología, las emociones son reacciones psicofisiológicas que experimentamos las personas ante determinados estímulos importantes para nosotros, su función principal es ayudarnos a sobrevivir, actuar y adaptarnos a nuestro entorno (Camín, 2022).

En cuanto a la inteligencia emocional, esta se define como la capacidad para percibir, asimilar, comprender y regular las propias emociones y las de los demás (Goleman et al., 2023 citado en Domínguez Chávez y Chunga Medina 2025). Este concepto, introducido por Salovey y Mayer (1990) y popularizado por Goleman (1998), ha ganado reconocimiento en las últimas décadas como un factor determinante en el éxito personal y profesional, especialmente en profesiones que requieren un alto nivel de interacción interpersonal, como es el caso del sector hospitalario. Asimismo, Rodrigues & Rebelo (2021) lo definen como una serie de actitudes y percepciones sobre uno mismo que se refieren a la habilidad de identificar, manejar y aplicar información relacionada con las emociones.

Cabe mencionar que la estructura de inteligencia emocional propuesta por Mayer & Salovey (1997) comprende cuatro ramas interrelacionadas: 1. Percepción Emocional (habilidad para percibir y expresar emociones con precisión, es decir, identificar correctamente las emociones tanto de los pacientes como de los compañeros de trabajo); 2. Facilitación Emocional del Pensamiento (influyen en el proceso cognitivo al priorizar la atención hacia la información más relevante); 3. Comprensión Emocional (capacidad de analizar y comprender las emociones, tanto propias como ajenas) y; 4. Regulación Emocional (capacidad para manejar las propias emociones y las de los demás de manera efectiva). Es importante comprender que las personas con alta inteligencia emocional muestran una mayor actividad en la corteza prefrontal ventromedial, lo que les permite regular sus emociones de manera más efectiva (Killgore, 2012). Puesto así que, la falta de formación en inteligencia emocional y estrategias de manejo del estrés puede limitar la capacidad del personal para establecer relaciones empáticas y ofrecer un apoyo adecuado, lo que repercute negativamente en la calidad del servicio.

Por lo tanto, este estudio busca identificar las brechas existentes en el manejo de las emociones por parte del personal hospitalario y evaluar cómo estas brechas afectan la calidad del servicio de atención al paciente. La pregunta principal se torna a: ¿Cuál es la percepción de la Inteligencia emocional, Manejo del estrés y Gestión de conflictos que tienen las secretarías administrativas de un centro médico de Asunción – Paraguay, 2024? Finalmente, los hallazgos de esta investigación será una contribución relevante para todas las organizaciones sociales, especialmente en el área de salud, donde el contacto físico y emocional con los pacientes son directas y puede influir directamente o indirectamente hasta con los familiares de estos. Estas profesionales son el corazón de la comunicación y la organización dentro de las instituciones, y su capacidad para gestionar sus emociones y las de los demás es fundamental para mantener un ambiente de trabajo armonioso y productivo. Al desarrollar una mayor inteligencia emocional, las secretarías pueden enfrentar situaciones de alta presión con mayor resiliencia, lo que les permite manejar el estrés de manera efectiva y resolver conflictos de forma constructiva.

**Materiales y Métodos**

El estudio apuntó a un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal y descriptivo. La población y muestra estuvo conformada por 40 secretarías administrativas de un centro médico localizado en Asunción, Paraguay. Los criterios de inclusión se centraron en secretarías con cargo administrativo que estuvieran activas y participaran de manera voluntaria. Por otro lado, los criterios de exclusión incluyeron a aquellas personas que ocupan cargos diferentes a los de los sujetos seleccionados para la muestra, así como a quienes se encontraban de vacaciones, con permisos o en situación de tercerización. Se utilizó un cuestionario estructurado de 20 ítems, dividido en tres dimensiones (Inteligencia emocional [11], Manejo del estrés [5] y Gestión de conflictos [4]), enviado vía WhatsApp por conveniencia en el 2024 (ver tabla 1). Se evaluaron las preguntas con la escala de Likert de 4 puntos desde 1=Totalmente en desacuerdo hasta 4=Totalmente de acuerdo. Se respetó la confidencialidad, transparencia y privacidad de los datos como así los derechos de participación durante el proceso de la recolección de datos.

**Tabla 1**  
Construcción de dimensiones e ítems del cuestionario

Dimensión	#	Ítem
Inteligencia emocional	P1	El centro médico ofrece muy a menudo programas de capacitación en inteligencia emocional
	P2	La capacitación recibida en Inteligencia Emocional ha sido suficiente para mejorar mi desempeño laboral
	P3	Creo que es importante manejar adecuadamente las emociones cuando interactúo con pacientes y/o familiares
	P4	Me siento preparado/a para manejar mis emociones en situaciones estresantes con pacientes y/o acompañantes de estos
	P5	Mis expectativas del centro médico con respecto al manejo emocional del personal son claras
	P6	Mis creencias personales sobre la importancia del manejo emocional están lineadas con del centro medico
	P7	Mis habilidades de manejo emocional influyen en mi decisión de continuar trabajando en el centro medico
	P8	La falta de habilidades en manejo emocional ha sido un factor para que algunos colegas decidan dejar el centro medico
	P9	Creo que la alta rotación de secretarías está relacionada con la falta de capacitación en manejo emocional
	P10	El centro médico debería invertir más en programas de manejo emocional para reducir la rotación del personal
	P11	Siento que mi desarrollo en habilidades emocionales ha contribuido a mi

Manejo del estrés	P12	permanencia en este centro medico Los programas de capacitación en inteligencia emocional se realizan con regularidad
	P13	El centro médico ofrece muy a menudo programas de capacitación en manejo del estrés
	P14	La capacitación recibida en manejo del estrés ha sido suficiente para mejorar mi desempeño laboral
	P15	Los programas de capacitación en manejo del estrés se realizan con regularidad
	P16	En el centro médico, se fomenta el uso de estrategias constructivas para la gestión de conflictos
	P17	Tengo libre acceso a recursos adecuados para gestionar conflictos en el trabajo
Gestión de conflictos	P18	He recibido la suficiente capacitación sobre cómo resolver conflictos en el entorno del Centro Médico
	P19	Me siento seguro/a utilizando las estrategias de resolución de conflictos que aprendí
	P20	Las estrategias de resolución de conflictos que utilizo son efectivas en la mayoría de las situaciones

Fuente: Elaboración propia (2024).

**Resultados**

Después de haber encuestado a 40 secretarías administrativas de un centro médico, se obtienen las siguientes respuestas: En cuanto a las variables sociodemográficas, las encuestadas tienen una edad promedio de 28 años y cuentan con una antigüedad de 5 años en su lugar de trabajo. Los resultados de las medias promedio en las tres dimensiones: Inteligencia emocional ( $\bar{x}=3,0$ ), Manejo del estrés ( $\bar{x}=2,2$ ) y Gestión de conflictos ( $\bar{x}=2,8$ ) ofrecen una visión interesante sobre las habilidades de los participantes en el tema.

En el gráfico 1 se observa de manera clara y destacada que la media con mayor valorización se encuentra en la pregunta P3 Creo que es importante manejar adecuadamente las emociones cuando interactúo con pacientes y/o familiares ( $\bar{x}=3,6$ ) y la P4 Me siento preparado/a para manejar mis emociones en situaciones estresantes con pacientes y/o acompañantes de estos ( $\bar{x}=3,5$ ). Por otro lado, es importante señalar que la media con menor ponderación se encuentra en la P13. El centro médico ofrece muy a menudo programas de capacitación en manejo del estrés, así como en la P15. Los programas de capacitación en manejo del estrés se realizan con regularidad, ambas pertenecientes a la dimensión del Manejo de estrés ( $\bar{x}=2,0$ ).

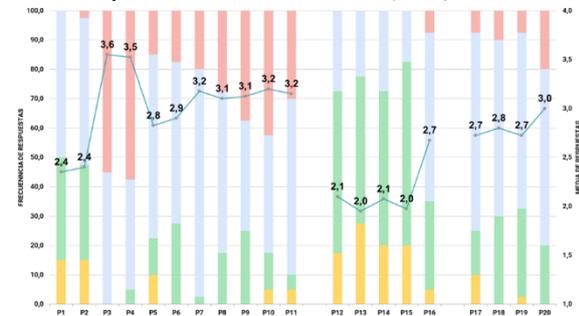
Finalmente, al analizar los cuatro ítems en la dimensión de Gestión de Conflictos, observamos que dos de ellos apenas han alcanzado una media de  $\bar{x}=2,7$ . Estos ítems son P17, que

se refiere a si tengo libre acceso a recursos adecuados para gestionar conflictos en el trabajo, y P19, que trata sobre si me siento seguro/a utilizando las estrategias de resolución de conflictos que he aprendido.

recuperación, es decir, contribuir a una mejor comunicación, resolución de conflictos y, en última instancia, a una atención más integral y de calidad.

**Gráfico 1**

Frecuencia y media de los ítems analizados (n=40)



Fuente: Elaboración propia (2024).

## Discusiones

Indiscutiblemente las personas con un alto nivel de inteligencia emocional pueden manejar de manera efectiva los problemas y las presiones que se presenten (Duque Ceballos, 2012 citado en Abarca Arias et al., 2021) como es el estudio realizado por Borja Chanchicocha (2021) en un Hospital de Ecuador, donde menciona que mientras mayor es la inteligencia emocional del personal, menor es el estrés que sienta en su ámbito laboral. En cuanto al promedio de las medias de las tres dimensiones analizadas, la Inteligencia emocional ( $\bar{x}=3,0$ ) se sitúa en un nivel bastante positivo. Este punto es entendido que los participantes tienen una buena capacidad para manejar sus emociones y las de los demás, especialmente cuando se habla de la habilidad directiva (Pereda et al., 2018), lo cual es fundamental para la comunicación y las relaciones interpersonales. Cabe mencionar que, en el contexto del sector hospitalario, la inteligencia emocional juega un papel crucial no solo en la atención al paciente en sí, sino también en la interacción con sus familiares y el equipo de salud. Esta habilidad es especialmente relevante en un entorno donde las situaciones pueden ser emocionalmente intensas y desafiantes, puesto que las emociones son más sensibles cuando se habla sobre el tema de la salud humana. Por lo tanto, los profesionales de la salud deben ser capaces de empatizar con los pacientes, quienes a menudo se encuentran en momentos de vulnerabilidad y ansiedad. Comprender las emociones de los pacientes y sus familiares permite a los profesionales ofrecer un apoyo más adecuado y personalizado, lo que puede mejorar la experiencia del paciente y facilitar su

En contraste, el Manejo del estrés ( $\bar{x}=2,1$ ) muestra la existencia de un desafío significativo en esta dimensión. La media obtenida indica que los participantes tienen dificultades para gestionar situaciones estresantes y esto puede llegar a ser preocupante, puesto que un manejo ineficaz del estrés podría afectar no solo el rendimiento laboral, sino también la salud mental y el bienestar general del individuo. La última dimensión, Gestión de conflictos ( $\bar{x}=2,8$ ), se encuentra en un punto intermedio. En este punto se entiende que los encuestados cuentan con algunas habilidades para resolver conflictos, aunque siempre existe la oportunidad para mejorar y desarrollar estrategias más efectivas en esta área.

En el sector hospitalario, el manejo del estrés es un aspecto crítico que merece una atención especial. Los profesionales de la salud enfrentan serios desafíos al lidiar con situaciones estresantes en su día a día laboral y esto se torna especialmente preocupante, ya que el entorno hospitalario está lleno de situaciones que pueden generar alta presión, como emergencias médicas, interacciones difíciles con pacientes y familiares, y la carga emocional de ver el sufrimiento ajeno. Un manejo ineficaz del estrés no solo puede repercutir en el rendimiento laboral, sino que también puede tener un impacto negativo en la salud mental de los trabajadores, aumentando el riesgo de agotamiento, ansiedad, depresión, entre otros.

Por lo tanto, la falta de habilidades adecuadas para manejar el estrés puede llevar a una disminución en la calidad de la atención al paciente. Se entiende que un profesional que no puede gestionar su propio estrés puede tener dificultades para concentrarse, tomar decisiones efectivas y comunicarse de manera clara y empática. Esto puede afectar la relación con los pacientes y sus familias, quienes a menudo buscan no solo atención médica, sino también apoyo emocional en momentos difíciles.

Por otro lado, la capacidad de gestionar los conflictos de manera efectiva es esencial para mantener un ambiente de trabajo armonioso y para asegurar que los pacientes reciban la mejor atención posible. Desarrollar estrategias más efectivas en la gestión de conflictos podría incluir la

formación en habilidades de comunicación, técnicas de mediación y enfoques colaborativos para la resolución de problemas. Al mejorar estas habilidades, los profesionales de la salud no solo pueden resolver conflictos de manera más eficiente, sino que también pueden contribuir a un ambiente de trabajo más positivo y cohesionado.

En cuanto a los ítems analizados, la pregunta P3, que afirma: "Creo que es importante manejar adecuadamente las emociones cuando interactúo con pacientes y/o familiares" ( $\bar{x}=3,6$ ), muestra que los encuestados reconocen la relevancia de la inteligencia emocional en su práctica diaria, lo que es fundamental para establecer relaciones efectivas y empáticas con los pacientes y sus familias. Cabe destacar que, este reconocimiento es crucial en el ámbito hospitalario, donde las interacciones no solo son clínicas, sino también profundamente humanas. Un profesional que puede manejar sus emociones puede crear un ambiente de confianza y seguridad para el paciente y familiar. Esto no solo mejora la comunicación, sino que también puede facilitar la adherencia al tratamiento y la cooperación del paciente, lo que es esencial para una atención efectiva.

En cuanto al ítem P4 que expresa: "Me siento preparado/a para manejar mis emociones en situaciones estresantes con pacientes y/o acompañantes de estos" ( $\bar{x}=3,5$ ), esta indica que los participantes se sienten relativamente seguros en su capacidad para gestionar sus propias emociones en contextos desafiantes, lo cual es un aspecto positivo que puede contribuir a un ambiente de atención más saludable y efectivo. Definitivamente, los encuestados se sienten relativamente preparados para manejar sus emociones en situaciones estresantes y es un aspecto positivo que merece ser destacado. La capacidad de mantener la calma y la claridad mental en estos momentos no solo beneficia al profesional, sino que también impacta positivamente en la atención que se brinda.

Por otro lado, el ítem P13, que expresa: "El centro médico ofrece muy a menudo programas de capacitación en manejo del estrés", así como en el ítem P15, que menciona: "Los programas de capacitación en manejo del estrés se realizan con regularidad", ambas con el mismo promedio ( $\bar{x}=2,0$ ) perciben el más bajo puntaje entre todos los ítems analizados. Esto es debido a que se percibe una falta de oportunidades adecuadas para recibir formación y apoyo en el manejo del estrés, lo que podría ser un factor limitante en

su capacidad para enfrentar situaciones difíciles. La escasez de programas de capacitación en esta área puede tener un impacto negativo no solo en el bienestar de los profesionales, sino también en la calidad de la atención que brindan a los pacientes.

Por lo tanto, los resultados de este estudio muestran una urgencia o necesidad de revisar y fortalecer los programas de capacitación en inteligencia emocional, manejo del estrés y gestión de conflicto. Es importante considerar que estos programas deben estar directamente vinculados a la inteligencia emocional. Además, es fundamental destacar que las relaciones interpersonales deben abordar tanto el aspecto emocional como el racional (Petrides et al., 2004 citado en Leal, 2023).

Cabe mencionar que la literatura sobre educación emocional de Fernández (2005) y Bisquerra (2020) respalda la idea de que es esencial ofrecer programas más frecuentes, adaptados a las necesidades del personal y con un enfoque práctico. La inversión en estos programas no solo mejoraría el bienestar de las secretarías administrativas, sino también la eficiencia organizacional, contribuyendo a la reducción de la rotación de personal y mejorando la calidad de los servicios.

Finalmente, las limitaciones incluyen, en primer lugar, el tamaño y la representatividad de la muestra, que puede no reflejar la diversidad de experiencias y contextos laborales de todas las secretarías del sector hospitalario en el país. Además, la naturaleza subjetiva de la inteligencia emocional y el estrés puede llevar a sesgos en las respuestas, ya que los participantes pueden no ser completamente conscientes de sus propias emociones o pueden responder de manera socialmente deseable. Sin duda alguna, se debe considerar también la falta de herramientas estandarizadas y validadas en el contexto paraguayo para medir estos constructos, lo que podría afectar la fiabilidad de los resultados.

### Conclusiones.

Los resultados indican que, aunque una parte significativa del personal reconoce la importancia de la capacitación emocional, existe una percepción generalizada de que los programas ofrecidos son insuficientes tanto en frecuencia como en efectividad. Además, la percepción de las secretarías administrativas del centro médico sobre el Manejo del estrés y Gestión de conflictos es predominantemente negativa. La mayoría de las

participantes considera que estos programas no se ofrecen con la frecuencia adecuada ni son suficientemente efectivos para mejorar su desempeño laboral.

A pesar de que muchas secretarías se sienten preparadas para manejar situaciones estresantes y valoran el impacto de las habilidades emocionales en su decisión de permanecer en el centro médico, una gran mayoría considera que la inversión en programas de capacitación debería aumentarse para mejorar la retención y el desempeño en el entorno laboral. Esta discrepancia indica una brecha notable entre las expectativas del personal y la realidad de los programas ofrecidos.

Por último, para mejorar la retención y el desempeño del personal administrativo, es crucial revisar y reforzar los programas de capacitación en inteligencia emocional, manejo del estrés y resolución de conflictos, asegurando que sean más frecuentes, efectivos y alineados con las necesidades del personal. Este enfoque no solo abordará los desafíos actuales, sino que también contribuirá significativamente a la calidad del servicio y a la satisfacción laboral en el entorno hospitalario.

#### Referencias.

- Abarca Arias, Y. M., Apaza Pinto, Y. T., Carrillo Cusi, G., & Espinoza Moreno, T. M. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37 (1). [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03192021000100003](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03192021000100003)
- Alegsa, L. (2024). *Definición de emoción*. Definiciones-de.com. <https://www.definiciones-de.com/Definicion/de/emocion.php>
- Borja Chanchicocha, Pamela Tatiana. (2021). Inteligencia emocional y estrés laboral en personal de enfermería que labora en áreas críticas de un Hospital de Ecuador, 2021. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/72914>
- Camín, L. (2022). *¿Qué son las emociones?. Alcea Psicología y Psicoterapia*. <https://alceapsicologia.com/blog/que-son-las-emociones-basicas/#:~:text=son%20las%20emociones%3F>
- Domínguez Chávez, M. K., y Chunga Medina, J. J. (2025). *Nivel de inteligencia emocional y el grado de satisfacción laboral del personal de la Red de Salud Patataz*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de Trujillo]. <https://dspace.unitru.edu.pe/server/api/core/bitstreams/7c02c265-0922-489e-88f3-7360b2154da0/content>
- Duque Ceballos, J. L. (2012). Emociones e inteligencia emocional: Una aproximación a su pertinencia y surgimiento en las organizaciones. *Revista Libre Empresa*, 9(2), 147-69. <http://revistasojs.unilibrecali.edu.co/index.php/libreempresa/article/view/589>
- Goleman, D. (2018). *Inteligencia emocional*. Kairós. [http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia\\_emocional\\_daniel\\_goleman.pdf](http://www.cutonala.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/inteligencia_emocional_daniel_goleman.pdf)
- Goleman, D., Mckee, A., David, S., y Gallo, A. (2023). *Inteligencia Emocional*. 2° edición. Harvard Business Review Press. Editorial Reverté.
- Lazarus, R. S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer Publishing Company. [https://books.google.com.py/books?id=i-ySQQuUpr8C&printsec=frontcover&redir\\_esc=y#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.py/books?id=i-ySQQuUpr8C&printsec=frontcover&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false)
- Leal, M. (2023). Inteligencia Emocional y Compromiso Laboral en las MiPymes de Ecuador. *Ciencias Administrativas* (11)21. <https://doi.org/10.24215/23143738e116>
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997). *What is emotional intelligence?* En P. Salovey & D. Sluyter (Eds.), *Emotional development, emotional literacy, and emotional intelligence*. New York: Basic Books.
- Pereda, F. J., López-Guzmán, T., y González, F. (2018). La inteligencia emocional como habilidad directiva. Estudio aplicado en los municipios de la provincia de Córdoba (España). *Nóesis. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 27(1), 98–120. <https://doi.org/10.20983/noesis.2018.1.5>

Petrides, K. V., Frederickson, N., & Furnham, A. (2004).  
The role of trait emotional intelligence in  
academic performance and deviant behavior at  
school.  
*Personality and Individual Differences*, 36, 277–  
293. [https://  
doi.org/10.1016/S0191-8869\(03\)00084-9](https://doi.org/10.1016/S0191-8869(03)00084-9)

Rodrigues, N., & Rebelo, T. (2021). Análise do impacto  
das facetas da inteligência  
emocional (traço) e da confiança nos colegas no  
desempenho de tarefa. *Revista  
Brasileira de Gestão de Negócios*, 23(3), 470-  
487.

[https://digituma.uma.pt/bitstream/10400.13/3688/  
1/An%c3%a1lise%20do%20impacto%20das%20  
facetas%20da%20intelig%c3%aancia%20.pdf](https://digituma.uma.pt/bitstream/10400.13/3688/1/An%c3%a1lise%20do%20impacto%20das%20facetas%20da%20intelig%c3%aancia%20.pdf)

Salovey, P. (1997). *La inteligencia emocional: Un  
pensador con un corazón que percibe,  
comprende y maneja relaciones sociales*. Rafael  
Bisquerra. [https://www.rafaelbisquerra.com/la-  
inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/](https://www.rafaelbisquerra.com/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/)

Salovey, P. & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence.  
*Imagination, cognition and personality*, 9(3),  
185-211.  
[http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer\\_19  
89\\_EmotionalIntelligence.pdf](http://gruberpeplab.com/3131/SaloveyMayer_1989_EmotionalIntelligence.pdf)