



**Inteligencia emocional y satisfacción laboral en las MiPyMEs de
Durango, México**
Emotional Intelligence and Job Satisfaction in MSMEs in Durango, Mexico

Roberto Rojero Jiménez

Tecnológico Nacional de México / Instituto Tecnológico de Durango

rrojero@itdurango.edu.mx

<https://orcid.org/0000-0001-5964-2006>

Karla Vianey Arrieta Cabaes

Tecnológico Nacional de México / Instituto Tecnológico de Durango

k.arrieta@itdurango.edu.mx

<https://orcid.org/0009-0007-7355-5153>

José Gerardo Ignacio Gómez Romero

Universidad Juárez del Estado de Durango, México

igomez@ujed.mx

<https://orcid.org/0000-0002-6322-6133>

Resumen

El presente estudio explica de manera descriptiva, cuantitativa, no experimental y transversal la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los trabajadores de las micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Durango, México. Se aplicaron dos instrumentos en cada empresa analizada a un trabajador elegido de manera aleatoria: el primero basado el trabajo conceptual de Goleman (1995), sobre la inteligencia emocional, y un segundo instrumento para medir la satisfacción laboral creado por Meliá y Peiró (1989), a una muestra probabilística de 385 unidades empresariales. Los instrumentos mostraron alta confiabilidad (alfa de Cronbach: $\alpha = .901$ para inteligencia emocional y $\alpha = .980$ para satisfacción laboral). En los resultados descriptivos resaltaron componentes intrapersonales y socio-relacionales de la inteligencia emocional, mientras que, en la satisfacción laboral,

destacaron las condiciones del entorno y los beneficios asociados al empleo. Sin embargo, los modelos de regresión no identificaron efectos directos de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral, por lo que no se acepta la hipótesis de trabajo que suponía una relación entre dichas variables. En conjunto, los datos sugieren la incidencia de factores contextuales y respaldan la recomendación de combinar el desarrollo de habilidades socioemocionales con políticas de recursos humanos orientadas a participación, compensación e incentivos, a fin de fortalecer el bienestar y el desempeño organizacional.

Palabras clave: inteligencia emocional, satisfacción laboral, MiPyMEs.

Abstract

The present study descriptively examines, through a quantitative, non-experimental, and cross-sectional approach, the influence of emotional intelligence on the job satisfaction of employees working in micro, small, and medium-sized enterprises (MSMEs) in the city of Durango, Mexico. Two instruments were administered to one randomly selected employee from each participating company. The first was based on Goleman's (1995) conceptual framework of emotional intelligence, while the second measured job satisfaction using the instrument developed by Meliá and Peiró (1989). The study was conducted with a probabilistic sample of 385 business units. Both instruments demonstrated high reliability (Cronbach's alpha: $\alpha = .901$ for emotional intelligence and $\alpha = .980$ for job satisfaction). The descriptive findings highlighted intrapersonal and socio-relational components as the most prominent dimensions of emotional intelligence, whereas environmental conditions and employment-related benefits emerged as the most highly rated aspects of job satisfaction. However, the regression models did not identify direct effects of emotional intelligence on job satisfaction; therefore, the study hypothesis proposing a relationship between these variables was not supported. Overall, the findings suggest that contextual factors play a significant role and support the recommendation that the development of socio-emotional skills should be complemented by human resource policies focused on employee participation, compensation, and incentive systems in order to enhance employee well-being and organizational performance.

Keywords: emotional intelligence, job satisfaction, MSMEs.

Introducción

La dinámica contemporánea de los mercados se caracteriza por una elevada volatilidad y una competencia intensificada, de modo que únicamente las organizaciones con capacidades de adaptación y preparación estratégica logran sostenerse (Duchek, 2020). En el ámbito empresarial, la tipología convencional de unidades económicas (grandes, medianas, pequeñas y microempresas) se emplea de forma generalizada, con variaciones normativas según cada país. En México, las micro, pequeñas y medianas empresas (MiPyMEs) constituyen el 99.9 % del universo de unidades económicas registradas del sector privado y paraestatal y aportan 56.2 % del valor agregado censal bruto (VACB), de acuerdo con los resultados definitivos de los Censos Económicos 2024 (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2025, tabla 5).

A medida que disminuye el tamaño organizacional, se intensifican los desafíos operativos y estratégicos debido, entre otros factores, a limitaciones en las habilidades gerenciales de propietarios y responsables, a la reducida disponibilidad de financiamiento y a déficits en competencias socioemocionales del liderazgo. Esta convergencia de factores compromete la estabilidad y la permanencia de las unidades económicas. De acuerdo con el Estudio sobre la Demografía de los Negocios 2019–2023, las micro, pequeñas y medianas empresas presentan una elevada dinámica de apertura y cierre de establecimientos, lo que evidencia la alta vulnerabilidad y la necesidad de fortalecer sus capacidades de permanencia y adaptación (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2024). En este contexto, una vía para fortalecer la capacidad de respuesta de las organizaciones consiste en promover el compromiso laboral y desarrollar actitudes positivas, resiliencia, empatía y otras habilidades de inteligencia emocional en el personal, debido a que estas favorecen las relaciones interpersonales, la adaptación ante las dificultades y diversos resultados laborales y organizacionales (Coronado-Maldonado y Benítez-Márquez, 2023; Ibrahim et al., 2024).

Derivado de lo anterior, se plantea el siguiente objetivo de Investigación:

Analizar la influencia de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los empleados de las MiPyMEs de la ciudad de Durango.

En este contexto, surge la siguiente pregunta de investigación:

¿Influyen las dimensiones de la inteligencia emocional en la satisfacción laboral de los empleados de las MiPyMEs de la ciudad de Durango?

Con el fin de responder la pregunta de investigación, se plantea la siguiente hipótesis de trabajo:

H₁: Las dimensiones de la inteligencia emocional influyen positiva y significativamente en la satisfacción laboral de los empleados de las MiPyMEs de la ciudad de Durango.

Satisfacción laboral

Desde la irrupción de la Revolución Industrial, las empresas comerciales han perseguido rendimientos económicos por cada unidad monetaria invertida; no obstante, comprendieron que dichos resultados no dependen exclusivamente del capital en operación, sino que el factor humano desempeña un papel determinante al aportar valor. En esta línea, se ha señalado que la motivación constituye un elemento fundamental para el desempeño organizacional, al configurarse como un factor estratégico tanto del rendimiento de las personas como del éxito de las organizaciones (Martínez-Ortiz, et al., 2024). Con el transcurso del tiempo, la satisfacción laboral se consolidó como un constructo de creciente interés en la psicología y la gestión empresarial, entendida como el conjunto de sentimientos que surgen de la evaluación que una persona realiza de su experiencia laboral (Camacho, 2024). La satisfacción laboral representa una vivencia afectiva que sintetiza las percepciones de los trabajadores sobre el trato y el valor que reciben en sus lugares de trabajo y por parte de sus superiores. Asimismo, se ha señalado que constituye un constructo multifactorial asociado con la productividad y con la actitud de las personas, favoreciendo mayores niveles de compromiso organizacional (Pérez et al., 2015).

En contextos caracterizados por la incertidumbre, la satisfacción laboral se asocia con actitudes favorables hacia el trabajo y con la resiliencia de los colaboradores, entendida esta última como un recurso personal que favorece la adaptación ante escenarios de alta volatilidad y se relaciona con un desempeño laboral más estable y con interacciones positivas con los clientes (Alvarado, 2021).

Diversas investigaciones coinciden en que la calidad con la que los trabajadores desarrollan sus actividades cotidianas se encuentra estrechamente relacionada con el grado de satisfacción percibido en su centro de trabajo, asociación que también guarda relación con su nivel de motivación (Challco-Dávila y Robles-Flores, 2019; García y González, 1995). En este sentido, la satisfacción laboral y la motivación constituyen constructos relacionados que contribuyen a comprender las actitudes y comportamientos de los trabajadores en el desempeño de sus funciones, particularmente en aspectos vinculados con la calidad y la eficiencia del servicio. Asimismo, se ha destacado la importancia de estudiar la satisfacción laboral y el papel que desempeña en la actitud y el comportamiento de los trabajadores durante el desarrollo de sus actividades cotidianas (Meléndez y Bardales, 2020).

Desde esta perspectiva, el nivel de satisfacción laboral se asocia con el grado de compromiso y colaboración de los empleados en el logro de los objetivos organizacionales, mientras que niveles bajos de satisfacción se relacionan con actitudes menos favorables hacia el trabajo y con un menor desempeño (González, 2018). Asimismo, De la Cruz Portilla (2020) plantea que el bienestar debe considerarse un elemento prioritario para favorecer la satisfacción laboral, al señalar que la percepción de bienestar de los trabajadores se relaciona con mayores niveles de satisfacción en el trabajo.

La satisfacción laboral se considera un elemento relevante para el bienestar de las personas trabajadoras y se asocia con el logro de los objetivos organizacionales (Porras et al., 2021; Newstrom, 2011). Asimismo, existe evidencia de que la insatisfacción laboral se relaciona con una mayor propensión al ausentismo y con mayores niveles de rotación voluntaria (Ríos, et al., 2022). En este sentido, la satisfacción laboral puede entenderse como un constructo multifactorial sustentado en los sentimientos y percepciones que los trabajadores desarrollan respecto al trato recibido en su entorno laboral, el cual se asocia con actitudes favorables hacia el trabajo y con indicadores como la productividad y la eficiencia.

Asimismo, la calidad del servicio brindado a los clientes se relaciona con el nivel de satisfacción laboral percibido por el personal (Cabay, Noroña y Vega, 2022; Guerra, Santander y Rodríguez, 2017). Si bien la motivación y la satisfacción laboral mantienen una estrecha relación, ambos corresponden a constructos diferentes. La motivación se refiere al conjunto de procesos que activan, orientan y

mantienen la conducta hacia el logro de determinados objetivos (Licandro et al., 2022), mientras que la satisfacción laboral alude a la valoración o respuesta actitudinal que los trabajadores desarrollan respecto a su experiencia en el trabajo (Magaña, Franco y Magaña, 2021).

El modelo de satisfacción laboral desarrollado por Meliá y Peiró (1989) constituye uno de los referentes más utilizados en el ámbito de la psicología organizacional debido a su fundamentación teórica y a las adecuadas propiedades psicométricas de los instrumentos derivados de este modelo. Desde su propuesta original, se han desarrollado distintas versiones del cuestionario con el propósito de evaluar la satisfacción laboral desde una perspectiva multidimensional, considerando factores relacionados tanto con el contenido del trabajo como con el contexto organizacional. En la presente investigación se empleó la versión de 37 ítems, la cual permite evaluar con mayor amplitud las diferentes dimensiones de la satisfacción laboral mediante una escala tipo Likert (Pujol-Cols y Dabos, 2018).

La versión de 37 ítems empleada en esta investigación evalúa distintos componentes de la satisfacción laboral vinculados con el contenido y las condiciones en las que se desarrolla el trabajo. Entre ellos se encuentran la satisfacción con la supervisión, el ambiente físico, las condiciones laborales, la remuneración y las prestaciones. La satisfacción con la supervisión comprende aspectos relacionados con el apoyo recibido, la forma de ejercer la autoridad y la relación con los superiores, mientras que el ambiente físico incluye elementos como la iluminación, la ventilación, la temperatura, el espacio disponible y el estado de las instalaciones. Por su parte, las condiciones de trabajo consideran aspectos como la carga laboral, los horarios y la estabilidad en el empleo, en tanto que la remuneración y las prestaciones se valoran a partir de la percepción del personal respecto a su suficiencia y correspondencia con las responsabilidades desempeñadas.

Asimismo, el instrumento integra indicadores de participación y autonomía, grado de control sobre la tarea, posibilidad de proponer mejoras e involucramiento en decisiones que impactan la vida laboral, y evalúa la comunicación interna a partir de la claridad de instrucciones, la oportunidad de la información y la bidireccionalidad del intercambio con superiores y colegas. Finalmente, la dimensión de satisfacción global sintetiza la valoración general del puesto y de la experiencia laboral, permitiendo identificar la impresión integral que la persona trabajadora tiene sobre su entorno de trabajo. Esta versión extendida del cuestionario ofrece un nivel de diagnóstico más preciso, al permitir a las organizaciones identificar

no solo las áreas críticas en términos de satisfacción, sino también los factores específicos que las impulsan o limitan. El uso de 37 ítems, asegura una cobertura más amplia de los indicadores relevantes para el bienestar laboral, favoreciendo la toma de decisiones fundamentadas para la mejora del clima organizacional, la motivación y, en última instancia, el desempeño de los empleados.

Inteligencia emocional

La inteligencia emocional ha cobrado relevancia en las últimas décadas debido a su influencia en la forma en que las personas afrontan las demandas de la vida cotidiana y establecen relaciones interpersonales. Hasta la década de 1990, la investigación y la práctica organizacional tendieron a otorgar mayor importancia a la inteligencia general o capacidad cognitiva como principal referente para explicar el desempeño y la toma de decisiones (Haro y Mayorga, 2024). No obstante, estudios posteriores han mostrado que la inteligencia emocional constituye un complemento relevante de las capacidades cognitivas y se asocia con una toma de decisiones más adaptativa y con un mejor desempeño en diversos contextos personales y laborales (Arrabal, 2018). En consecuencia, la inteligencia emocional se ha consolidado como una variable de interés en el estudio del comportamiento organizacional.

La inteligencia emocional puede definirse, desde el modelo de habilidad, como el conjunto de capacidades relacionadas con la percepción, comprensión y regulación de las emociones propias y ajenas, las cuales favorecen una interacción más efectiva en los ámbitos personal y laboral (Mayer et al., 2022). Desde una perspectiva complementaria, el modelo mixto propuesto por Goleman (1995, 2020) incorpora competencias como el autocontrol, la empatía, la motivación y las habilidades sociales, destacando su relevancia para el desempeño en contextos organizacionales. En este sentido, se ha señalado que la inteligencia emocional se relaciona con el manejo constructivo de los conflictos, la comunicación efectiva, el liderazgo y el clima organizacional (Cherniss, 2000). Asimismo, investigaciones desarrolladas en organizaciones han encontrado que el liderazgo basado en competencias emocionales se asocia con atributos de los colaboradores como la inteligencia emocional, la comunicación efectiva, la flexibilidad, el aprendizaje y aceptación del cambio, así como con una mayor disposición para el trabajo en equipo y el apoyo entre los miembros de la organización (Rojero-Jiménez et al., 2019). Debido a la diversidad de enfoques teóricos desarrollados para explicar este constructo, la Tabla 1 presenta una síntesis de los principales modelos de inteligencia emocional con base en García y Giménez (2010). Entre ellos destacan el modelo de habilidad, el modelo mixto y el

modelo de rasgo; no obstante, la presente investigación adopta el modelo mixto de Goleman (1995) como fundamento para la operacionalización de la variable inteligencia emocional.

Tabla 1. *Modelos de inteligencia emocional*

Clasificación	Modelo	Descripción
Modelo de habilidad	Salovey y Mayer (1990); Mayer y Salovey (1997)	Concibe la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades cognitivas para percibir, facilitar, comprender y regular las emociones. Está integrado por cuatro ramas: percepción emocional, facilitación emocional del pensamiento, comprensión emocional y regulación de las emociones.
Modelo mixto	Goleman (1995, 2020)	Considera la inteligencia emocional como un conjunto de competencias personales y sociales que complementan las capacidades cognitivas y favorecen el desempeño individual y organizacional. Sus principales componentes son: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales.
Modelo mixto	Bar-On (1997)	Define la inteligencia emocional como un conjunto de competencias emocionales y sociales que facilitan la adaptación efectiva al entorno. Comprende cinco dimensiones: componente intrapersonal, componente interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés y estado de ánimo general.

Nota: Adaptado de García y Giménez (2010) y complementado con las propuestas originales de Salovey y Mayer (1990), Mayer y Salovey (1997), Goleman (1995, 2020) y Bar-On (1997). La presente investigación adopta el modelo mixto de Goleman (1995) como fundamento para la operacionalización de la variable inteligencia emocional.

A partir de la revisión de los principales enfoques teóricos de la inteligencia emocional, la presente investigación adopta el modelo mixto de Goleman (1995) como fundamento para la operacionalización de la variable, debido a que integra competencias personales y sociales estrechamente vinculadas con el

comportamiento organizacional y ha sido ampliamente utilizado para evaluar la inteligencia emocional en el ámbito laboral.

1. **Autoconciencia.** Se refiere a la capacidad de reconocer y comprender las propias emociones, así como su influencia en el pensamiento, la conducta y la toma de decisiones en el entorno laboral.
2. **Autorregulación.** Consiste en la capacidad para gestionar las emociones y los impulsos de manera adecuada, favoreciendo la adaptación a los cambios y el manejo de situaciones laborales complejas.
3. **Motivación.** Hace referencia a la disposición interna para orientar y mantener el esfuerzo hacia el logro de objetivos organizacionales, con perseverancia y compromiso.
4. **Empatía.** Es la capacidad para comprender las emociones, necesidades y perspectivas de otras personas, favoreciendo relaciones interpersonales efectivas dentro de la organización.
5. **Habilidades sociales.** Comprenden las competencias para establecer y mantener relaciones interpersonales, comunicarse de manera efectiva, colaborar con otros y gestionar adecuadamente los conflictos en el ámbito laboral.

Estas cinco dimensiones constituyen la base conceptual del instrumento empleado para medir la inteligencia emocional en la presente investigación.

El modelo de Goleman (1995) fue seleccionado como marco conceptual para la operacionalización de la variable inteligencia emocional, debido a que sus dimensiones permiten evaluar competencias personales y sociales relevantes en el contexto organizacional. Asimismo, la evidencia empírica indica que mayores niveles de inteligencia emocional se asocian con un mayor compromiso organizacional, satisfacción laboral, desempeño y comportamientos de ciudadanía organizacional, así como con menores niveles de estrés laboral (Doğru, 2022).

Métodos

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, de alcance correlacional y de corte transversal, ya que la información se recopiló en un único momento temporal (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La satisfacción laboral se evaluó mediante el cuestionario de Meliá y Peiró (1989), en su versión de 37 ítems, el cual comprende diversas dimensiones relacionadas con la percepción que los trabajadores tienen de su entorno, condiciones y relaciones laborales. Las respuestas se registraron en una escala tipo Likert de cinco puntos, desde “Muy insatisfecho” hasta “Muy satisfecho”. Por su parte, la inteligencia emocional se midió mediante un instrumento basado en el modelo de Goleman (1995), integrado por las dimensiones de autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, utilizando una escala tipo Likert de cinco puntos, desde Nunca hasta Siempre. Ambos instrumentos fueron aplicados durante septiembre de 2024. La consistencia interna de los instrumentos fue adecuada, obteniéndose un coeficiente Alfa de Cronbach de 0.980 para satisfacción laboral y de 0.901 para inteligencia emocional.

El estudio se realizó en micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Durango, México. De acuerdo con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE) del INEGI (2024), la población estuvo conformada por 88,535 unidades económicas. El tamaño de la muestra se determinó mediante el software STATS® versión 2.0 para Windows, considerando un nivel de confianza del 95 % y un margen de error del 5 %, obteniéndose una muestra de 385 empresas. La selección de los participantes se realizó mediante un muestreo probabilístico por conglomerados, considerando como conglomerados el tamaño y el giro de las empresas, con el propósito de mantener la representatividad de las MiPyMEs de la ciudad de Durango. En cada empresa participante se seleccionó aleatoriamente a un trabajador activo para responder los instrumentos. Se excluyeron del análisis los cuestionarios que presentaban información incompleta.

Las empresas fueron contactadas mediante visitas personales para solicitar su participación en el estudio.

Tabla 2. *Distribución muestral de MiPyMEs en la ciudad de Durango*

	Industrial		Comercial		Servicios		Total	
	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje	Cantidad	Porcentaje
Micro	33	8.57%	153	39.74%	173	44.94%	359	93.25%
Pequeña	2	0.52%	6	1.56%	15	3.90%	23	5.97%
Mediana	0	0.00%	1	0.26%	2	0.52%	3	0.78%
Total	35	9.09%	160	41.56%	190	49.35%	385	100.00%

Nota: total de empresas existentes en Durango

Una vez concluida la recolección de datos, el análisis estadístico se realizó mediante el software IBM SPSS Statistics versión 26.0. En primer lugar, se evaluó la consistencia interna de los instrumentos mediante el coeficiente alfa de Cronbach, ampliamente utilizado para estimar la fiabilidad de escalas de medición en investigaciones de las ciencias sociales (Cronbach, 1951; Nunnally y Bernstein, 1994). Posteriormente, se verificó el supuesto de normalidad mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov, la cual evidenció un comportamiento compatible con el uso de las pruebas paramétricas aplicadas en la investigación. Debido a restricciones de espacio, los resultados detallados de esta prueba no se presentan, aunque se encuentran disponibles a solicitud. Finalmente, se realizaron análisis estadísticos descriptivos e inferenciales para dar respuesta a los objetivos de la investigación. Los coeficientes de fiabilidad obtenidos para ambos instrumentos se presentan en la Tabla 3.

Tabla 3. *Alfa de Cronbach de la muestra*

	Índice Alfa de cronbach	Número de ítems
Inteligencia emocional	0.901	24
Satisfacción laboral	0.980	37

Nota. Resultados de aplicar la prueba alfa de Cronbach

Como se aprecia en la tabla 3, ambas variables de estudio, tanta satisfacción laboral evaluada mediante el modelo de Meliá y Peiró (1989) con 37 ítems y la inteligencia emocional basada en el modelo de Goleman (1995), presentaron coeficientes Alfa de Cronbach dentro de rangos confiables, superiores a 0.700, lo que permitió proceder a la verificación de los resultados a través de la prueba estadística de análisis de varianza.

El análisis de varianza (ANOVA) de un factor se empleó para determinar la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre las medias de los grupos analizados respecto a las variables de interés (Field, 2018). Para la aplicación de este procedimiento se verificó previamente el cumplimiento de los supuestos de normalidad, homogeneidad de varianzas e independencia de las observaciones (Hair et al., 2019). En este estudio, el ANOVA se aplicó para analizar las diferencias en las dimensiones de la inteligencia emocional y de la satisfacción laboral, de acuerdo con la estructura de los instrumentos utilizados. La inteligencia emocional se evaluó mediante sus cinco dimensiones (autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales), mientras que la satisfacción laboral se analizó considerando las dimensiones contempladas en el cuestionario de Meliá y Peiró (1989). Los resultados obtenidos se presentan en las Tablas 4 y 5.

Tabla 4. *Anova de la variable Inteligencia Emocional.*

ANOVA		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Autoconciencia emocional	Entre grupos	200.2	173	1.157	4.435	0.000
	Dentro de grupos	55.058	211	0.261		
	Total	255.258	384			
Autocontrol emocional	Entre grupos	195.057	173	1.127	4.775	0.000
	Dentro de grupos	49.822	211	0.236		
	Total	244.879	384			
Relaciones interpersonales	Entre grupos	191.122	173	1.105	4.495	0.000
	Dentro de grupos	51.854	211	0.246		
	Total	242.976	384			
Empatía	Entre grupos	210.285	173	1.216	3.597	0.000
	Dentro de grupos	71.294	211	0.338		
	Total	281.579	384			
Automotivación	Entre grupos	188.73	173	1.091	4.515	0.000
	Dentro de grupos	50.981	211	0.242		
	Total	239.711	384			

Nota: resultado de aplicar la prueba Anova

El análisis de varianza mostró diferencias estadísticamente significativas en las cinco dimensiones de la inteligencia emocional ($p < .001$). Los estadísticos F obtenidos fueron de 4.435 para autoconciencia, 4.775 para autorregulación, 4.495 para habilidades sociales, 3.597 para empatía y 4.515 para motivación, cuyos resultados se presentan en la Tabla 4. Estos hallazgos indican la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los grupos analizados; sin embargo, el ANOVA no permite identificar entre qué grupos se presentan dichas diferencias, por lo que su interpretación debe limitarse a la significancia global del modelo.

Tabla 5. *Anova de la variable Satisfacción laboral.*

ANOVA		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Satisfacción con la supervisión	Entre grupos	260.119	186	1.398	13.052	0.000
	Dentro de grupos	21.215	198	0.107		
	Total	281.334	384			
Satisfacción con el ambiente físico	Entre grupos	275.337	186	1.481	11.927	0.000
	Dentro de grupos	24.579	198	0.124		
	Total	299.956	384			
Satisfacción con las prestaciones recibidas	Entre grupos	283.590	186	1.525	16.358	0.000
	Dentro de grupos	18.454	198	0.093		
	Total	302.045	384			
Satisfacción intrínseca del trabajo	Entre grupos	274.949	186	1.478	16.878	0.000
	Dentro de grupos	17.342	198	0.088		
	Total	292.291	384			
Satisfacción con la participación	Entre grupos	306.960	186	1.650	11.258	0.000
	Dentro de grupos	29.026	198	0.147		
	Total	335.986	384			
Satisfacción con el salario	Entre grupos	312.677	186	1.681	12.316	0.000
	Dentro de grupos	27.026	198	0.136		
	Total	339.703	384			

Nota: resultado de aplicar la prueba Anova

El análisis de varianza aplicado a la variable satisfacción laboral mostró diferencias estadísticamente significativas en las seis dimensiones evaluadas ($p < .001$). Los estadísticos F oscilaron entre 11.258 y 16.878, correspondiendo el valor más alto a la satisfacción intrínseca del trabajo ($F = 16.878$), seguido de la satisfacción con las prestaciones recibidas ($F = 16.358$), mientras que la satisfacción con la participación presentó el valor más bajo ($F = 11.258$). Los resultados completos se presentan en la Tabla 5 y evidencian diferencias estadísticamente significativas entre los grupos analizados; sin embargo, el ANOVA no permite identificar entre qué grupos se presentan dichas diferencias, por lo que su interpretación se limita a la significancia global del análisis.

En conjunto, los resultados obtenidos muestran diferencias estadísticamente significativas en las dimensiones evaluadas de la inteligencia emocional y de la satisfacción laboral, conforme a los análisis presentados en las Tablas 4 y 5. Estos hallazgos constituyen una descripción inicial del comportamiento de ambas variables dentro de la muestra analizada. Una vez verificada la consistencia interna de los instrumentos y el cumplimiento de los supuestos requeridos para los análisis estadísticos, se procedió a analizar la asociación entre la inteligencia emocional, evaluada con base en el modelo de Goleman (1995), y la satisfacción laboral, medida mediante el instrumento de Meliá y Peiró (1989), utilizando modelos de regresión lineal.

Resultados

En primer lugar, se presenta la estadística descriptiva de los resultados obtenidos respecto a las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Esta información se organiza conforme a los modelos teóricos de Goleman (1995) para la inteligencia emocional y de Meliá y Peiró (1989), para la satisfacción laboral, lo que permite contextualizar los hallazgos y contrastarlos con investigaciones previas. Las tablas 6 y 7 incluyen medidas como la media, la desviación estándar y la frecuencia que ofrecen una visión general de las tendencias observadas en cada una de las dimensiones analizadas en este estudio.

Tabla 6. Estadística descriptiva de la inteligencia emocional por dimensiones.

Dimensiones de la Inteligencia Emocional	Frecuencia	Media	Desviación estándar
Autoconciencia emocional	95	3.019	0.8153
Autocontrol emocional	65	3.015	0.7986
Relaciones interpersonales	69	3.080	0.7955
Empatía	94	3.112	0.8563
Automotivación	62	3.135	0.7901

Nota: resultados descriptivos de la variable inteligencia emocional

El análisis de los resultados indica que, dentro de la inteligencia emocional, las dimensiones con mayor intensidad son la automotivación (3.135) y la empatía (3.112), lo que sugiere que los trabajadores tienden a mantener un impulso interno para alcanzar sus metas y mostrar sensibilidad hacia las emociones de los demás. Estas fortalezas pueden contribuir a un clima laboral más colaborativo y a una mayor disposición para enfrentar retos. En contraste, la autoconciencia emocional (3.019) y el autocontrol emocional (3.015) presentan valores ligeramente inferiores, lo que podría señalar áreas de oportunidad en el manejo y reconocimiento de las propias emociones en situaciones de presión.

Tabla 7. Estadística descriptiva de la satisfacción laboral por dimensiones.

Dimensiones de la Satisfacción Laboral	Frecuencia	Media	Desviación estándar
Satisfacción con la supervisión	94	3.474	0.8877
Satisfacción con el ambiente físico	118	3.693	0.9111
Satisfacción con las prestaciones recibidas	50	3.641	0.9130
Satisfacción intrínseca del trabajo	42	3.560	0.9010
Satisfacción con la participación	58	3.550	0.9599
Satisfacción con el salario	38	3.494	0.9641

Nota: resultados de estadística descriptiva de la variable Satisfacción Laboral.

En cuanto a la satisfacción laboral, se aprecia que los factores mejor valorados corresponden a elementos tangibles y de entorno, como el ambiente físico (3.693) y las prestaciones recibidas (3.641), lo que refleja la relevancia que los trabajadores otorgan a las condiciones materiales y beneficios asociados a su empleo. Sin embargo, aunque dimensiones como la satisfacción con la supervisión (3.474) y con el salario (3.494) se encuentran en niveles aceptables, su menor puntuación relativa podría implicar una necesidad de fortalecer las relaciones con los líderes y revisar la percepción de equidad en la compensación económica. Este patrón sugiere que, aunque las condiciones físicas y prestaciones están bien evaluadas, los aspectos vinculados a la gestión del personal y la retribución monetaria requieren atención para lograr un balance más integral en la satisfacción laboral.

Este análisis descriptivo inicial posibilita identificar tendencias y variaciones en los datos, estableciendo un punto de partida sólido para los análisis inferenciales posteriores. Asimismo, facilita la interpretación de los hallazgos a la luz de los modelos teóricos de inteligencia emocional de Goleman (1995) y de satisfacción laboral de Meliá y Peiró (1989), lo que enriquece la comprensión integral del fenómeno investigado.

Con el propósito de alcanzar el objetivo central de la investigación, se aplicó un análisis de regresión lineal para determinar la relación predictiva de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral. Este procedimiento permite evaluar cómo la variable predictora (inteligencia emocional), influye de manera significativa en la variable dependiente (satisfacción laboral), considerando sus dimensiones específicas. Para garantizar la precisión de los resultados, se estimaron cinco modelos de regresión lineal, orientados a analizar las relaciones de dependencia entre variables.

De acuerdo con Hair, et al., (2005), la regresión lineal es una herramienta estadística flexible y ampliamente empleada en las ciencias sociales y del comportamiento, ya que permite cuantificar la relación entre múltiples factores y explorar el peso de cada uno sobre el resultado final. De forma más reciente, Madsen et al. (2021) destacan que este método sigue siendo esencial para comprender las interacciones entre variables independientes y dependientes, aportando evidencia empírica que sustente la toma de decisiones estratégicas en entornos organizacionales. En este estudio, su aplicación permite comprobar de manera objetiva el grado en que la inteligencia emocional incide en la satisfacción laboral, lo cual se refleja en los resultados presentados en la Tabla 8.

Tabla 8. *Regresión lineal de las variables de estudio.*

Regresión lineal	Satisfacción	
	laboral	
	b	Sig. (p)
Autoconciencia emocional	-0.272	0.786
Autocontrol emocional	-0.282	0.778
Relaciones interpersonales	-0.273	0.204
Empatía	0.384	0.701
Automotivación	0.370	0.171

Nota: resultados de Regresión lineal

La Tabla 8 muestra los resultados del análisis de regresión lineal entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. Los coeficientes estandarizados (b) indican que ninguna de las dimensiones presenta una relación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral, ya que todos los valores de significancia (p) son mayores a 0.05.

Si bien la automotivación presenta el coeficiente más alto en sentido positivo ($b = 0.370$, $p = 0.171$), este resultado no alcanza el umbral de significancia estadística. De manera similar, la empatía también muestra un efecto positivo, pero no significativo ($b = 0.384$, $p = 0.701$). Por otro lado, las dimensiones de autoconciencia emocional, autocontrol emocional y relaciones interpersonales presentan coeficientes negativos, lo que sugiere una tendencia inversa en su relación con la satisfacción laboral; sin embargo, estos resultados tampoco son estadísticamente relevantes.

En conjunto, estos hallazgos indican que, para la muestra analizada, no se evidencia un impacto significativo de las dimensiones específicas de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral, lo que sugiere que podrían intervenir otros factores contextuales u organizacionales en la relación entre ambas variables.

Discusión

Los resultados obtenidos muestran que la inteligencia emocional y la satisfacción laboral presentan comportamientos diferenciados en las MiPyMEs de la ciudad de Durango. Los análisis descriptivos permitieron caracterizar ambas variables dentro de la muestra estudiada; sin embargo, los modelos de regresión lineal no evidenciaron una asociación estadísticamente significativa entre las dimensiones de la inteligencia emocional y la satisfacción laboral. En consecuencia, la hipótesis de investigación no fue respaldada por los datos obtenidos. Este resultado sugiere que la relación entre ambos constructos podría estar asociada con otros factores organizacionales no considerados en el presente estudio, interpretación que deberá ser examinada en investigaciones futuras.

La ausencia de una asociación estadísticamente significativa entre la inteligencia emocional y la satisfacción laboral es consistente con algunos planteamientos de Weiss y Cropanzano (1996), quienes, desde la teoría de los acontecimientos afectivos, proponen que las actitudes laborales se configuran a partir de las experiencias emocionales derivadas de los acontecimientos cotidianos del entorno de trabajo. En este sentido, los resultados del presente estudio sugieren que la inteligencia emocional, considerada de manera aislada, no mostró una asociación estadísticamente significativa con la satisfacción laboral en la muestra analizada. Una posible interpretación es que variables relacionadas con el contexto organizacional o con las experiencias laborales de los trabajadores también podrían contribuir a explicar la satisfacción laboral, aspecto que deberá ser examinado en investigaciones futuras. Asimismo, los resultados difieren de los reportados por Miao, et al., (2017), quienes identificaron asociaciones positivas entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en diversos contextos organizacionales. Sin embargo, dichos autores también señalan que la magnitud de esta relación suele depender de variables mediadoras como el liderazgo, el clima organizacional, el apoyo percibido y los recursos disponibles en el trabajo. En consecuencia, es posible que en el contexto de las MiPyMEs estudiadas estas variables tengan una influencia más determinante que las competencias emocionales individuales.

Desde la perspectiva descriptiva, la automotivación y la empatía fueron las dimensiones de inteligencia emocional mejor valoradas por los participantes, aunque en forma mínima. Este resultado coincide con los planteamientos de Goleman (1995), quien identifica ambas competencias como elementos

fundamentales para la adaptación social y el desempeño laboral efectivo. La presencia de niveles relativamente elevados en estas dimensiones sugiere que los trabajadores poseen recursos emocionales favorables para enfrentar las demandas cotidianas de sus puestos.

Por otra parte, dentro de la satisfacción laboral destacaron las dimensiones relacionadas con el ambiente físico y las prestaciones recibidas. Estos hallazgos son consistentes con las aportaciones de Meliá y Peiró (1989), quienes señalan que las condiciones materiales del trabajo constituyen factores relevantes en la evaluación que realizan los trabajadores sobre su experiencia laboral. Sin embargo, las valoraciones relativamente menores observadas en la supervisión y el salario indican áreas de oportunidad para fortalecer la percepción de justicia organizacional y la calidad de las relaciones entre líderes y colaboradores.

En conjunto, los resultados sugieren que el bienestar laboral en las MiPyMEs depende de una combinación de factores individuales y organizacionales. Aunque la inteligencia emocional representa una competencia valiosa para el desempeño de las personas, su efecto sobre la satisfacción laboral parece estar condicionado por características estructurales y de gestión presentes en las organizaciones. Por ello, futuras investigaciones deberían incorporar variables mediadoras y moderadoras que permitan comprender con mayor precisión los mecanismos mediante los cuales las habilidades emocionales contribuyen al bienestar y desempeño de los trabajadores.

Conclusiones

El objetivo de esta investigación fue analizar la influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral de los empleados de las micro, pequeñas y medianas empresas de la ciudad de Durango. Con base en los resultados obtenidos, no se encontró evidencia estadísticamente significativa que permita afirmar que las dimensiones de la inteligencia emocional influyen de manera directa sobre la satisfacción laboral de los trabajadores analizados. En consecuencia, la hipótesis de investigación planteada no fue comprobada por los datos empíricos obtenidos.

A pesar de ello, los análisis descriptivos mostraron que los participantes presentan niveles moderadamente favorables de inteligencia emocional, destacando especialmente la automotivación y la empatía como las competencias más desarrolladas. De igual manera, la satisfacción laboral registró

valoraciones positivas, principalmente en las dimensiones relacionadas con el ambiente físico de trabajo y las prestaciones recibidas.

Los hallazgos permiten inferir que la satisfacción laboral en las MiPyMEs estudiadas parece estar asociada principalmente a factores organizacionales y condiciones de trabajo, más que a características emocionales individuales. Por ello, las estrategias dirigidas a mejorar el bienestar laboral deberían enfocarse en fortalecer aspectos como la calidad de la supervisión, la participación de los trabajadores, la percepción de equidad salarial y el diseño de políticas de reconocimiento y compensación.

Desde una perspectiva práctica, se recomienda que las organizaciones complementen los programas de desarrollo de habilidades socioemocionales con acciones orientadas al fortalecimiento del clima organizacional, la comunicación interna y el liderazgo. La combinación de ambos enfoques puede contribuir de manera más efectiva al bienestar de los trabajadores y al logro de los objetivos organizacionales.

Finalmente, se sugiere que futuras investigaciones incorporen variables como liderazgo, clima organizacional, compromiso laboral o apoyo organizacional percibido, con el propósito de identificar posibles mecanismos de mediación o moderación que permitan comprender con mayor profundidad la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral en el contexto de las MiPyMEs mexicanas.

Futuras líneas de investigación

Los resultados obtenidos sugieren la necesidad de incorporar variables como liderazgo, clima organizacional, compromiso laboral y apoyo organizacional percibido para comprender con mayor precisión los factores que intervienen en la relación entre inteligencia emocional y satisfacción laboral. Asimismo, se recomienda realizar estudios longitudinales que permitan evaluar la evolución de ambas variables a través del tiempo y analizar el impacto de programas de desarrollo de competencias socioemocionales. También resulta pertinente ampliar la investigación a otras regiones y sectores económicos para contrastar los resultados obtenidos en las MiPyMEs de Durango. Finalmente, el uso de metodologías más avanzadas, como las ecuaciones estructurales, podría contribuir a identificar

relaciones directas e indirectas entre las variables estudiadas, fortaleciendo la comprensión del bienestar laboral en las organizaciones.

Bibliografía

- Alvarado García, P. A. A. (2021). Clima laboral y satisfacción con la vida en trabajadores de una universidad pública. Repositorio Institucional - UCV; Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82976>
- Arrabal, E. (2018, noviembre). Inteligencia Emocional. Editorial ELearning. <https://tinyurl.com/4djj3m8w>
- Bisquerra Alzina, R. y Pérez Escoda, N. (2007). Las competencias emocionales. Educación XX1,10(), 61-82.
- Cabay Huebla, K.E., Noroña Salcedo, D.R. y Vega Falcón, V. (2022). Relación del estrés laboral con la satisfacción del personal administrativo del Hospital General Riobamba. Revista Médica Electrónica, 44(1), 1-15, (2022-03-20). <https://doi.org/10.5281/zenodo.6371319>
- Camacho Vargas, M.A. (2024). Satisfacción laboral en policías ecuatorianos durante la pandemia del COVID 19. Enlace Universitario, 23(2), 1–22. <https://doi.org/10.33789/enlace.23.2.144>.
- Challco-Dávila, L. y Robles-Flores, H.J. (2019). Satisfacción laboral en docentes de medicina de una Universidad Peruana. Revista Peruana de Investigación En Salud, 3(3), 123–126. <https://doi.org/10.35839/repis.3.3.334>.
- Cherniss, C. (2000). Emotional Intelligence: What it is and why it matters. Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, New Orleans, LA.
- Coronado-Maldonado, I., y Benítez-Márquez, M.-D. (2023). Emotional intelligence, leadership, and work teams: A hybrid literature review. Heliyon, 9(10), e20356. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2023.e20356>
- De la Cruz Portilla, A. C. (2020). Influencia de la inteligencia emocional sobre la satisfacción laboral: Revisión de Estudios. Revista Unimar, 38(2), 63-94. <https://doi.org/10.31948/Rev.unimar/unimar38-2-art3>
- Duchek, S. (2020). Organizational resilience: A capability-based conceptualization. Business Research, 13(1), 215–246. <https://doi.org/10.1007/s40685-019-0085-7>

- 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.
- García Fernández, M. y Giménez-Mas, S.I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del Profesorado* [en línea], 3(6), 43-52.
- García S, y González J. (1995) Factores de motivación de los profesionales de la salud en atención primaria. FMC.
- Gardner, H. (1993). *Multiples Intelligences*. NewYork: BasicBooks, Traducción española en Ed.
- Goleman, D. (1995). *Emotional intelligence: Why it can matter more than IQ*. Bantam Books.
- Goleman, D. (2020). *Emotional intelligence 2.0*. TalentSmart.
- González, S. (2018). Satisfacción laboral y clima organizacional en docentes universitarios colombianos. *Opción: Revista de Ciencias Humanas y Sociales*, (18), 797-826.
- Guerra P, Santander S, Rodríguez P. (2017) Satisfacción laboral y su relación con el estrés. *Ciencia América* [Internet]. 2017 [citado 04/01/2021];6(1):17-23. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6163719>
- Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., y Black, W. (2005). *Multivariate data analysis with readings*. New Jersey: Prentice Hall International.
- Haro Gavidia, Y. y Mayorga-Lascano, M. (2024). El manejo de la inteligencia emocional y regulación emocional en los estudiantes de bachillerato. *Yachana, revista científica* 13(1), 167-185. <https://doi.org/10.62325/10.62325/yachana.v13.n2.2024.922>
- Hernández Jaimes, B. G., Guerrero Sánchez, P., Gómez Peralta, H., y Ramírez González, K. (2024). Satisfacción laboral y rendimiento laboral en el rendimiento de colaboradores en organizaciones bancarias de México. *Revista Venezolana de Gerencia*; Vol. 29 Núm. 107 (2024); 1144-1158 ; 2477-9423 ;1315-9984. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/42085>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Hidajat, F., Nurjannah, NurjannahN., Partasiwi, N., Sovia, A., Hidajat, H. y Gani, S. (2024). «Training on Creative Analysis of ANOVA Statistical Tests with SPSS Applications». *SPEKTA (Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat : Teknologi dan Aplikasi)*, 5. 113-122. 10.12928/spekta.v5i2.10466. DOI: <https://doi.org/10.12928/spekta.v5i2.10466>

- Ibrahim, B. A., Hussein, S. M., y Zaki, G. R. (2024). Relationship between resilience at work, work engagement and job satisfaction among engineers: A cross-sectional study. *BMC Public Health*, 24, 1077. <https://doi.org/10.1186/s12889-024-18507-9>
- Ikhsanudin, I.; Subali, B.; Retnawati, H. y Istiyono, E. (2024). «Estimation of Cronbach reliability based on sample size, gender, and the grades». *International Journal of Evaluation and Research in Education (IJERE)*. 13. 759. <https://doi.org/10.11591/ijere.v13i2.24895>
- Imasuen, K. (2022). «Sample Size Determination in Test-Retest and Cronbach Alpha Reliability Estimates». *British Journal of Contemporary Education*. 2. 17-29. <https://doi.org/10.52589/BJCE-FY266HK9>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía. (2025). Censos Económicos 2024: Resultados definitivos. <https://www.inegi.org.mx/programas/ce/2024/>
- Kumar, Rohit. (2024). Cronbach's Alpha: Genesis, Issues and Alternatives. *IMIB Journal of Innovation and Management*. <https://doi.org/10.1177/ijim.241234970>
- Licandro, O. D., do Paço, A., Yapor, S., y Correa, P. (2022). Relación entre motivación y satisfacción en voluntarios corporativos. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(97), 88-106. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.27.97.7>
- Madsen, T., Andersen, M. H., y Hansen, A. (2021). «The role of leadership in organizational behavior: A regression analysis». *Journal of Business and Management*, 27(2), 120-134. <https://doi.org/10.1016/j.jbm.2021.03.005>
- Magaña, I. S., Franco, F. D. J. M., y Magaña, W. M. (2021). Satisfacción Laboral en colaboradores de una cadena mexicana de supermercados. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 6(11), 4-21. <https://doi.org/10.35381/r.k.v6i11.1087>
- Martínez-Ortiz, F. X., Santamaría-Quishpe, G. P., Montenegro-Cueva, E. G., y Cárdenas, M. M. (2024). Motivación en los Pequeños Negocios: Una Taxonomía Empírica de Propietarios utilizando análisis factorial exploratorio. *KAIROS, Revista de Ciencias Económicas, Jurídicas y Administrativas*, 7(12), 126-139. <https://doi.org/10.37135/kai.03.12.07>
- Mayer, J. D., Salovey, P., y Caruso, D. R. (2022). Emotional intelligence: Theory, findings, and implications. *Annual Review of Psychology*, 73, 455-479. <https://doi.org/10.1146/annurev-psych-020821-010418>

- Meléndez, J. S., y Bardales, J. M.D. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Meliá, J. L., y Peiró, J. M. (1989). *El cuestionario de satisfacción S21/26: Estructura factorial, fiabilidad y validez*. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 4(11), 179–187.
- Miao, C., Humphrey, R. H., y Qian, S. (2017). *A meta-analysis of emotional intelligence and work attitudes*. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 90(2), 177–202. <https://doi.org/10.1111/joop.12167>
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. (13° ed.). Editorial McGraw-Hill Interamericana.
- Pérez, C. O. F., Varela, J. C. S., Ruiz, J. J. y Pérez, F. J. R. (2015). Modelo para la Evaluación de la Satisfacción Laboral en una Organización Policial. *Dirección y Organización*, 57, Article 57. <https://doi.org/10.37610/dyo.v0i57.480>
- Polo-Estrella, A., Pérez-Salazar, C. y Ruíz-Ramírez, J. (2024). «Implementación del sistema ANOVA++». *UVserva*,(18), 321-335. <https://doi.org/10.25009/uvs.vi18.3036>
- Porras, M., Cabrejos, J, Vargas, G, y Berrocal, S. (2021). Gestión educativa y satisfacción laboral docente en la Institución Educativa República de Chile, Lima. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*, 8(3). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i3.2626>
- Pujol-Cols, L. J., y Dabos, G. E. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios gerenciales*, 34(146), 3-18.
- Ríos, M. S., Martínez, J. D., y Servín, N. A. (2022). Calidad del sueño y satisfacción laboral en médicos residentes. *Medicina clínica y social*, 6(1), 26-32. <https://doi.org/10.52379/mcs.v6i1.235>
- Smith, R., y Jones, T. (2023). The evolving role of emotional intelligence in leadership and teamwork: A modern perspective. *Journal of Emotional Intelligence*, 12(1), 23-45.
- Weiss, H. M., y Cropanzano, R. (1996). *Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work*. En B. M. Staw y L. L. Cummings (Eds.), *Research in Organizational Behavior* (Vol. 18, pp. 1–74). Elsevier Science/JAI Press.