

## LOS EFECTOS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y LA SATISFACCIÓN FAMILIAR EN EL CLIMA ORGANIZACIONAL EN UNA INSTITUCIÓN PÚBLICA DE AREQUIPA

### EFFECTS OF EMOTIONAL INTELLIGENCE AND FAMILY SATISFACTION OVER ORGANIZATIONAL CLIMATE IN A PUBLIC INSTITUTION FROM AREQUIPA

*José Luis Espinoza Mendoza y Kimverly Aileen Rodríguez Ayma*  
Universidad Católica de Santa María, Arequipa, Perú

#### **Resumen:**

En el presente estudio se analizan tres variables: inteligencia emocional, satisfacción familiar y clima organizacional. Se consideraron diversos análisis de estas variables, para lo cual se diseñó un estudio cuantitativo de corte predictivo. La muestra estuvo conformada por 77 trabajadores de una institución pública de Arequipa, se utilizaron tres instrumentos el Cuestionario de inteligencia emocional para trabajadores de Arias, la Escala de satisfacción familiar de Wilson y Olson, y el Perfil Organizacional de Likert. Los resultados indican que los niveles de clima organizacional son bajos, sobre todo en las dimensiones de Claridad y Reconocimiento, mientras que los trabajadores poseen niveles moderados de inteligencia emocional, al igual que su satisfacción familiar. Se encontraron relaciones entre la satisfacción familiar y el clima organizacional, y a nivel predictivo, a través del análisis de regresión, la satisfacción familiar predijo positivamente el clima organizacional, sin embargo la inteligencia emocional no tuvo efecto en el clima organizacional, ni se correlacionó con esta variable. Se concluye por tanto que la satisfacción familiar tiene efecto en el clima organizacional de los trabajadores del público que fueron evaluados.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, satisfacción familiar, clima organizacional.

## Summary:

In this study we analyze three variables: emotional intelligence, family satisfaction and organizational climate. We consider several analysis of these variables, so it was designed a quantitative and predictive research. The sample was conformed by 77 workers from a public institution at Arequipa. Moreover, we applied the following instruments: Emotional Intelligence Questionnaire for Workers, Wilson y Olson Family Satisfaction Scale, and Likert Organizational Profile. The results indicate that organizational climate register low levels, specially in the dimensions of Clarity and Reward, while workers have moderate levels of emotional intelligence, so as in family satisfaction. We found statistical relations between family satisfaction and organizational climate, and in predictive level, though regression analysis, family satisfaction predicted positively the organizational climate, although the emotional intelligence does not have effect in organizational climate, and it was not correlated with this variable. We conclude that family satisfaction has effect in organizational climate in workers who were tested.

**Key words:** Emotional intelligence, family satisfaction, organizational climate.

## Introducción

Un problema reciente en las empresas actuales, es el conflicto que deviene de la conciliación entre la vida familiar y laboral de los trabajadores, que recibe el nombre de conflicto familia-trabajo o conflicto trabajo-familia. Esto se debe a que para los trabajadores (que hoy en día, son tanto el varón como la mujer), les genera dificultad ordenar sus tareas familiares con sus labores en el trabajo. La crianza de los hijos, es cada vez más demandante y las obligaciones en la empresa son también complejas, porque el uso de la tecnología se relaciona con nuevas formas de estrés laboral, y las relaciones humanas en el trabajo tienen un impacto más fuerte en el desenvolvimiento del trabajador.

Esto hace que los aspectos emocionales del trabajador cobren un peso importante en su entorno laboral, por ello autores como Goleman (2010) señalan que la inteligencia

emocional en el trabajo es fundamental en el ajuste del empleado a su puesto de trabajo, ya que de ello depende cómo serán sus relaciones con sus compañeros de trabajo, sus jefes y subordinados. Esto a su vez, afectaría el clima organizacional, ya que, si los trabajadores se llevan bien, el clima organizacional tendería a ser óptimo (Arias y Arias, 2014).

Precisamente, los estudios hechos en la ciudad de Arequipa, señalan que el clima organizacional de los trabajadores es deficiente en los aspectos de reconocimiento que reciben de los empleadores y de las responsabilidades que deben asumir, pero las relaciones con los compañeros de trabajo pueden amortiguar el estrés que generan estos dos factores (Arias, 2013).

Con respecto al conflicto familia-trabajo, se tiene que un estudio realizado en Arequipa, ha reportado que la integración familiar tiene efectos moderadores entre el estrés del traba-

jador y su satisfacción laboral, lo que quiere decir que si los trabajadores, se sienten satisfechos con su familia, pueden afrontar mejor el estrés en el trabajo (Arias y Ceballos, 2016).

Estos temas, son relativamente nuevos en el ámbito peruano, pero los primeros hallazgos apuntan a que como ocurre en otros países, la satisfacción familiar tiene efectos en el desempeño del trabajador. Ahora bien, para que el trabajador pueda tener un trabajo y una familia con armonía, el control y gestión de sus emociones es fundamental. Por ello, en el presente estudio se plantea analizar, los efectos que tiene tanto la inteligencia emocional como la satisfacción familiar, en el clima organizacional de un grupo de trabajadores de una institución pública de Arequipa.

En tal sentido nuestras preguntas de investigación fueron: ¿La inteligencia emocional y la satisfacción familiar de los trabajadores tendrán efectos en el clima organizacional en una institución pública de Arequipa?, ¿Cuáles son las características de la inteligencia emocional de los trabajadores, la satisfacción familiar y el clima organizacional entre los trabajadores de esta institución?, ¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional, al satisfacción familiar y el clima organizacional?

Con respecto a la inteligencia emocional, este concepto que fue propuesto por Salovey y Mayer (1990) y popularizado por Daniel Goleman (1997). Sin embargo, aunque la inteligencia emocional, ha sido frecuentemente relievada (Cabanillas, 2002), también ha generado polémica, ya que según algunos autores este concepto, estaría relacionada con la personalidad,

las habilidades individuales o los estilos cognitivos, más que con la inteligencia misma (Vallés, 2002).

La inteligencia emocional puede definirse como la habilidad para conocer las propias emociones y las de los demás, y gestionarlas eficientemente para lograr buenas relaciones sociales. De este modo, la inteligencia emocional tiene cinco características básicas (Goleman, 1997): 1) Habilidad para reconocer nuestras propias emociones, 2) Habilidad para reconocer las emociones de los demás, 3) Capacidad de gestionar nuestras propias emociones, 4) Capacidad de gestionar las emociones de los demás, 5) Sirve para cultivar buenas relaciones humanas con otras personas.

Con respecto al clima organizacional, varios autores convienen en definirlo como el conjunto de percepciones que tienen los trabajadores sobre su centro de trabajo (Arias, 2013). Algunos estudios han relacionado el clima organizacional con la satisfacción laboral (Salgado, Remeseiro e Iglesias, 1996; Arias y Arias, 2014) y diversas variables organizacionales como la estructura de la empresa, las condiciones de trabajo, el ambiente laboral, el salario, la seguridad, el confort, las relaciones humanas entre los trabajadores, etc. (Sandoval, 2004). Precisamente por ello, un clima de trabajo óptimo brinda depende en gran medida de la inteligencia emocional de los trabajadores. De este modo, así como los factores organizacionales impactan en el trabajador, las características del trabajador pueden influir en la organización (Schultz, 1999).

Por otro lado, una variable que recientemente ha adquirido mayor importancia en

el trabajo, es la vida familiar del trabajador. En ese sentido, las estructuras familiares nucleares se han relacionado con el desarrollo económico (Riesco y Arela, 2015) y el bienestar de las personas (Pliego y Castro, 2015), tanto en el Perú como en otros países. Otros estudios han indicado que entre un 11 y 25% de personas señala que las tensiones de la familia debilitan la capacidad para trabajar (Prado y Del Águila, 2010). En nuestro medio, solo existe un estudio publicado sobre dicho tema (Arias y Ceballos, 2016), donde se señala que, la integración familiar tiene impacto en la satisfacción laboral del trabajador. Aquí también vemos que la inteligencia emocional puede considerarse como una bisagra entre la satisfacción familiar y el clima organizacional, dada su relevancia en la vida personal y laboral de las personas (Goleman, 2010). Sin embargo, hasta la fecha no hay estudios que prueben dichas relaciones.

### Metodología

El tipo de investigación es básica y cuantitativa, dado que los datos analizados permitirán generar nuevos conocimientos en lugar de tener implicancias prácticas directas. Asimismo, el diseño de investigación es predictivo *ex post facto*, pues no se provocan los efectos sobre el clima organizacional, sino que éstos se evalúan después de que ocurren. Además, al aplicar regresiones lineales, es posible predecir los efectos de la inteligencia emocional y la satisfacción familiar sobre el clima organizacional.

### Muestra

La Muestra está conformada por 77 trabajadores de una institución pública ubicada en la ciudad de Arequipa. La selección de la muestra se

basó en métodos no probabilísticos, mediante la técnica de muestreo por cuotas. De modo que se trata de una muestra intencional, pero se evaluó a la mayoría de trabajadores, para que sea lo más representativa posible. La edad promedio de los trabajadores fue de 29,38 con una desviación estándar de 9,20. En cuanto al sexo, 42 son mujeres y el 35 son varones. El 45% es profesional con estudios universitarios y el 50,7% tiene estudios técnicos, mientras que el 4% solo tiene estudios secundarios.

### Instrumentos

El Cuestionario de Inteligencia Emocional fue elaborado y validado por Arias y Ceballos (2015, citado por Arias, Infantes y Ceballos, 2016) para una muestra de trabajadores de Arequipa. Consta de 12 ítems en una escala de Likert, con cinco alternativas de respuesta, que van desde nunca hasta siempre. El inventario se compone de 2 escalas (ítems positivos e ítems negativos). El tiempo de respuesta para la escala es de 10 minutos como promedio. La prueba cuenta con correlaciones ítem-test superiores a 0,380 y con una confiabilidad de 0,733, mediante la prueba Alfa de Cronbach.

La Escala de Satisfacción Familiar de Olson y Wilson fue validada para trabajadores de Arequipa, por Arias, Rivera y Ceballos (2017), y está basada en el modelo circunplejo de Olson y Wilson. Consta de 14 ítems que tienen dos dimensiones: Cohesión y Adaptabilidad. La prueba cuenta con validez obtenida mediante análisis factorial confirmatorio y confiabilidad mediante el método de consistencia interna con la prueba Alfa de Cronbach ( $\alpha = 0.858$ ).

El Perfil Organizacional de Likert (POL) fue elaborado por Renis Likert en 1960, consta

de 25 preguntas con cinco alternativas de respuesta (siempre, casi siempre, a veces, casi nunca, nunca) que se puntúan de 1 a 5 donde 1 se valora como muy en desacuerdo y 5 como muy de acuerdo; ofreciendo un puntaje total y puntajes parciales en función de las seis dimensiones que lo componen las cuales son: 1) Flexibilidad, 2) Responsabilidad, 3) Estándares, 4) Reconocimiento, 5) Claridad, y 6) Espíritu de equipo. Tiene una validez obtenida a través de la correlación ítem-test cuyos valores superan el coeficiente mínimo permitido de 0.20; y tiene un índice de confiabilidad superior a 0.70 obtenido a través del método de consistencia interna y con la prueba alfa de Cronbach. Estos valores han sido obtenidos en muestra de trabajadores de Arequipa por Arias y Jiménez (2016).

### **Procedimiento**

Primeramente, se gestionó los permisos que fueron con dos semanas de anticipación para

la realización del estudio. Luego se coordinarán las fechas para aplicar los instrumentos a los trabajadores que atienden a los usuarios de la institución pública de salud de Arequipa. Posteriormente los datos se procesarán cuantitativamente mediante la técnica de análisis de datos utilizando el SPSS 20. Finalmente se procesaron los datos según nuestros objetivos, el análisis descriptivo de las variables, las correlaciones entre variables y el análisis de regresión lineal para valorar los efectos de la inteligencia emocional y la satisfacción familiar en el clima organizacional.

### **Resultados**

En la Tabla 1, se puede apreciar los estadísticos descriptivos de las variables de estudio. Se tiene que del clima organizacional, las dimensiones todas las dimensiones son bajas, sobre todo Reconocimiento, Claridad y Espíritu de equipo. La satisfacción familiar es baja y la inteligencia emocional moderada.

**Tabla 1.**  
**Valores descriptivos de la evaluación del clima organizacional**

	Flexibilidad	Responsabilidad	Estándares	Reconocimiento	Claridad	Espíritu de equipo	Clima organizacional	Satisfacción familiar	Inteligencia emocional
Media	17.160	13.626	9.133	8.986	14.746	16.360	78.933	46.080	27.253
Mediana	17.00	14.00	9.00	8.00	14.00	16.00	80.00	49.00	28.00
Moda	18.00	13.00	9.00	7.00	12.00	15.00	84.00	40.00	28.00
Desv. típ.	2.645	3.447	2.406	3.185	3.141	4.022	12.116	18.136	6.549
Varianza	7.001	11.886	5.793	10.148	9.867	16.179	146.820	328.939	42.894
Asimetría	-.173	-.431	-.340	-.515	.077	.007	-.505	-1.163	-1.945
Curtosis	-.069	-.207	.015	-.505	-1.068	.616	.411	1.179	6.751
Rango	14.00	16.00	11.00	13.00	11.00	20.00	60.00	70.00	38.00

Así se tiene que el clima organizacional tiene una media de 78.93, mientras que la satisfacción familiar tiene una media de 46.08 y la inteligencia emocional tiene una media de 27.25. Con respecto a la moda, los valores del clima organizacional y de la

inteligencia emocional son óptimos pues están por encima de la media, pero en la satisfacción familiar se ubican debajo. Esto quiere decir que una buena cantidad de personas obtiene puntajes bajos en satisfacción familiar.

**Tabla 2.**  
**Comparaciones por sexo**

Sexo	N	Media	Desviación típ.	t	gl	p	
Flexibilidad	Varón	35	15.846	2.640	-.839	37	.407
	Mujer	42	16.615	2.728			
Responsabilidad	Varón	35	13.615	3.708	.090	37	.929
	Mujer	42	13.500	3.797			
Estándares	Varón	35	9.384	1.709	.335	37	.740
	Mujer	42	9.115	2.627			
Reconocimiento	Varón	35	9.461	3.306	.518	37	.608
	Mujer	42	8.923	2.938			
Claridad	Varón	35	15.384	3.279	.199	37	.843
	Mujer	42	15.153	3.472			
Espíritu de equipo	Varón	35	16.846	3.670	.383	37	.704
	Mujer	42	16.230	5.156			
Clima organizacional	Varón	35	78.692	10.648	-.096	37	.924
	Mujer	42	79.153	15.534			
Satisfacción familiar	Varón	35	48.153	20.995	.879	37	.385
	Mujer	42	42.230	19.263			
Inteligencia emocional	Varón	35	26.769	3.491	.214	37	.832
	Mujer	42	26.269	8.022			

En la Tabla 2 se tienen los valores en función de los trabajadores, las medias más altas corresponden a los varones en Responsabilidad, Estándares, Reconocimiento, Claridad, Espíritu de equipo, Satisfacción familiar e Inteligencia emocional, mientras que las mujeres tienen medias

más altas en Flexibilidad y Clima organizacional. Sin embargo, ninguna de estas diferencias resultó ser significativa, porque la significancia fue mayor que .05, por lo que no puede decirse que los varones tienen puntajes más altos que las mujeres ni viceversa.

**Tabla 3**  
**Análisis de varianza en función del grado de instrucción**

		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Flexibilidad	Inter-grupos	48.998	3	16.333	2.472	.069
	Intra-grupos	469.082	71	6.607		
	Total	518.080	74			
Responsabilidad	Inter-grupos	112.514	3	37.505	3.472	.020
	Intra-grupos	767.033	71	10.803		
	Total	879.547	74			
Estándares	Inter-grupos	21.647	3	7.216	1.259	.295
	Intra-grupos	407.020	71	5.733		
	Total	428.667	74			
Reconocimiento	Inter-grupos	26.375	3	8.792	.861	.465
	Intra-grupos	724.611	71	10.206		
	Total	750.987	74			
Claridad	Inter-grupos	28.583	3	9.528	.964	.415
	Intra-grupos	701.604	71	9.882		
	Total	730.187	74			
Espíritu de equipo	Inter-grupos	137.082	3	45.694	3.060	.034
	Intra-grupos	1060.198	71	14.932		
	Total	1197.280	74			
Clima organizacional	Inter-grupos	983.058	3	327.686	2.354	.079
	Intra-grupos	9881.608	71	139.178		
	Total	10864.667	74			
Satisfacción familiar	Inter-grupos	2706.579	3	902.193	2.961	.038
	Intra-grupos	21634.941	71	304.717		
	Total	24341.520	74			
Inteligencia emocional	Inter-grupos	151.990	3	50.663	1.190	.320
	Intra-grupos	3022.197	71	42.566		
	Total	3174.187	74			

Se hicieron también comparaciones en función del grado de instrucción, con el análisis de varianza, encontrándose que hay diferencias significativas, es decir significancias superiores a 0.05, en Flexibilidad, Responsabilidad y Satisfacción familiar, a

favor de los trabajadores con mayor grado de instrucción. De modo que los trabajadores con mayor grado de instrucción los que perciben que tienen mayor flexibilidad responsabilidad y satisfacción familiar (Tabla 3).

Para analizar las relaciones entre las variables se utilizó la prueba de correlación de Pearson. La tabla 4 contiene los valores de las correlaciones obtenidas. Así tenemos que Flexibilidad se relaciona baja y negativamente con Reconocimiento ( $r = -0.213$ ), lo que sugiere que a mayor flexibilidad menor reconocimiento. Por otro lado, la Responsabilidad se relaciona significativamente con Estándares ( $r = 0.563$ ), Claridad ( $r = 0.534$ ), Espíritu de equipo ( $r = 0.584$ ) y Clima organizacional ( $r = 0.765$ ), pero débilmente con Reconocimiento ( $r = 0.276$ ), esto sugiere que cuando aumenta la responsabilidad sube también los valores en las otras variables.

Estándares se relaciona fuerte y significativamente con Reconocimiento ( $r = 0.414$ ), Claridad ( $r = 0.209$ ), Espíritu de equipo ( $r = 0.595$ ) y Clima organizacional ( $r = 0.760$ ). Reconocimiento se relaciona con Espíritu de equipo ( $r = 0.268$ ) y Clima organizacional ( $r = 0.525$ ), mientras que Claridad correlaciona positivamente Espíritu de equipo ( $r = 0.479$ ) y Clima organizacional ( $r = 0.656$ ). Espíritu de equipo se relaciona fuertemente con el Clima organizacional ( $r = 0.798$ ) y de manera más moderada con la Satisfacción familiar ( $r = 0.346$ ). No hubo relación entre la inteligencia emocional y la satisfacción familiar o el clima organizacional, pues los coeficientes de correlación no superaron el 0.20.

**Tabla 4.**  
**Correlación entre las variables**

	Flexibilidad	Responsabilidad	Estándares	Reconocimiento	Claridad	Espíritu de equipo	Clima organizacional	Satisfacción familiar	Inteligencia emocional
Flexibilidad	1	.033	-.163	-.213	-.179	-.044	-.035	.121	.189
Responsabilidad		1	.563**	.276*	.534**	.584**	.765**	.127	.081
Estándares			1	.414**	.375**	.595**	.760**	.141	-.013
Reconocimiento				1	.209	.268*	.525**	.018	.061
Claridad					1	.479**	.656**	.138	-.200
Espíritu de equipo						1	.798**	.346**	-.269*
Clima organizacional							1	.290*	-.099
Satisfacción familiar								1	-.033
Inteligencia emocional									1

Finalmente, para valorar el efecto de la satisfacción familiar y la inteligencia emocional sobre el clima organizacional, se practicó un análisis de regresión lineal, que resultó

significativo ( $p = 0.31$ ). Las variables independientes fueron la inteligencia emocional y la satisfacción familiar, y la variable dependiente fue el clima organizacional.

**Tabla 5.**  
**Análisis de regresión**

		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes tipificados		t	Sig.	Correlaciones		
		B	Error típ.	Beta				Orden cero	Parcial	Semiparcial
1	(Constante)	74.578	6.867			10.860	.000			
	Satisfacción familiar	.192	.075	.287		2.559	.013	.290	.289	.287
	Inteligencia emocional	-.165	.208	-.089		-.794	.430	-.099	-.093	-.089

El modelo de regresión indica que la satisfacción familiar tiene efectos positivos y significativos en el clima organizacional, pues los coeficientes beta fueron negativos y la significancia fue de  $p = 0.013$ . La inteligencia emocional sin embargo, no tuvo efectos significativos en el clima organizacional, porque su nivel de significancia fue superior a 0.05 (Tabla 5).

## Discusión

Nos propusimos como objetivo principal valorar el efecto de la satisfacción familiar y la inteligencia emocional sobre el clima organizacional. En ese sentido, nuestros resultados indican que hay un efecto moderado y positivo de la satisfacción familiar en el clima organizacional, vale decir que el grado de satisfacción que los trabajadores encuentran en sus familias repercute en la armonía que se vivencia en el trabajo, siendo una de sus manifestaciones el clima organizacional.

Estos resultados ponen en relieve el tema del conflicto familia trabajo, pues se detecta que, si hay satisfacción en la familia, los trabajadores tienen un mejor clima organi-

zacional. Esto supone que, por el contrario, si hay insatisfacción en la familia, el clima de trabajo será pésimo, lo cual repercute negativamente en la productividad y la rentabilidad de la empresa.

Esto quiere decir que, para tener una buena productividad, es conveniente apuntar a mejorar la satisfacción familiar de los trabajadores, para lo cual se pueden aplicar diversas técnicas e incentivos, como bonos familiares, flexibilidades en el horario, formas alternativas de trabajo como el teletrabajo, guardería para los hijos de los trabajadores, fiestas familiares y capacitaciones en temas de familia, tanto para el trabajador como sus conyugues.

Por otro lado, se ha encontrado que no hay diferencias entre varones y mujeres tanto en la percepción del clima organizacional, como en la satisfacción familiar y en la inteligencia emocional, pero sí existen diferencias significativas entre los trabajadores que tienen mayor grado de instrucción. Así, por ejemplo, quienes tienen mayor grado de instrucción tienen puntajes más altos en Flexibilidad, Responsabilidad y Satisfacción familiar. Esto podría deberse

a que un mayor grado de instrucción se asocia a un mejor puesto de trabajo y más beneficios laborales, que implica tener más tiempo y autonomía, que podría tener un efecto favorable en la vida familiar. Aunque también tienen más demandas laborales, los trabajadores que presentan más alto nivel de estudios tendrían que verse favorecidos laboral y familiarmente.

Otro dato interesante es que la inteligencia emocional no se relaciona con las variables de estudio, en tanto que el clima organizacional y la satisfacción familiar sí tienen relación moderada. Esto es consistente con el hecho de que la satisfacción familiar tiene un efecto moderado en el clima organizacional, más no la inteligencia emocional.

## Referencias

- Arias, W. L. (2013) Clima organizacional en ocho empresas de Arequipa. "Ilustro", 4, 39-56.
- Arias, W. L. & Arias G. (2014) Relación del Clima organizacional y la satisfacción laboral en una pequeña empresa del sector privado. "Ciencia y Trabajo", 16(51), 185-191.
- Arias, W. L. y Ceballos, K. (2016). Síndrome de burnout, satisfacción laboral e integración familiar en trabajadores de una tienda por departamento de Arequipa. "Ilustro", 7, 43-58.
- Arias W. L., Infantes A. y Ceballos K. D. (2016). Personalidad, Inteligencia, Inteligencia Emocional y Estilos de Afrontamiento en los Conciliadores de la Ciudad de Arequipa. "Interacciones", 2(1) 21-33.
- Arias, W. L. y Jiménez, N. A. (2016). Análisis psicométrico del Perfil Organizacional de Likert. "Revista de Psicología". (Artículo aceptado para su publicación).
- Arias W. L., Rivera, R. & Ceballos, K. D. (2017). Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción Familiar de Wilson y Olson en una muestra de trabajadores de Arequipa. "Ciencia & Trabajo" (Artículo sometido a revisión).
- Cabanillas, W. E. (2002). Modelos en inteligencia emocional: Más allá del legado de Goleman. "Revista Peruana de Psicología", 12, 35-41.
- Goleman, D. (1997). "Inteligencia emocional". Barcelona: Kairós.
- Goleman, D. (2010). "La inteligencia emocional en la empresa". Buenos Aires: Vergara.
- Piiego, F. y Castro, R. (2015). "Tipos de familia y bienestar de adultos y niños". Arequipa: Universidad Católica San Pablo.
- Prado, T. y Del Águila, M. (2010). Ajuste y satisfacción en parejas que trabajan. "Revista de Investigaciones Psicológicas", 1, 38-52.
- Riesco, R. y Arela, R. (2015). Impacto de la estructura familiar en la satisfacción con los ingresos en los hogares urbanos en Perú. "Economía", 38(76), 51-76.
- Salovey, P. & Mayer, J. D. (1990). Emotional intelligence. "Imagination, Cognition and Personality", 9, 185-211.

- Salgado, J. Remeseiro C. & Iglesias M. (1996) Clima Organizacional y satisfacción Laboral en una PYME. "Psicothema", 8(2), 329-335.
- Sandoval, M. C. (2004). Concepto y dimensiones del clima organizacional. "Hitos de Ciencias Económico Administrativas", 10(27), 83-87.
- Schultz, D. (1999). "Psicología industrial". México. McGraw-Hill.
- Vallés, A. (2002). Inteligencia emocional ¿Personalidad o inteligencia? "Revista Peruana de Psicología", 12, 19-34.

Recibido: 23-08-2016  
Aceptado: 08-01-2017