UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR
FACULTAD DE HUMANIDADES
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT

(Estudio realizado con los médicos residentes del Hospital Regional de Occidente)".

TESIS DE GRADO

MARIA FERNANDA DE LEÓN ESCOBAR
CARNET 15199-08

QUETZALTENANGO, MARZO DE 2015
CAMPUS DE QUETZALTENANGO

AUTORIDADES DEL CAMPUS DE QUETZALTENANGO

DIRECTOR DE CAMPUS:	P. MYNOR RODOLFO PINTO SOLIS, S.J.
SUBDIRECTOR DE INTEGRACIÓN UNIVERSITARIA:	P. JOSÉ MARÍA FERRERO MUÑIZ, S.J.
SUBDIRECTOR ACADÉMICO:	ING. JORGE DERIK LIMA PAR
SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO:	MGTR. ALBERTO AXT RODRÍGUEZ

Universidad Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

Quetzaltenango, 20 de noviembre de 2014.

Ingeniero
Derik Lima Par
Subdirector Académico
Campus de Quetzaltenango
Universidad Rafael Landivar
Su despacho

Respetable Señor Subdirector

Al saludarle atentamente, le informo que en su oportunidad fui nombrada asesora del trabajo de tesis Inteligencia emocional y síndrome de burnout (Estudio realizado con los Médicos Residentes del Hospital Regional de Occidente) elaborado por la estudiante María Fernanda de León Escobar, previo a conferírsele el título de Licenciada en Psicología Industrial/Organizacional.

Me permito informarle que esta tesis es producto de una amplia investigación bibliográfica y trabajo de campo, lo que constituye un valioso aporte para todos los profesionales tanto de psicología como de otras disciplinas por su contenido. A mi juicio el trabajo está concluido y cumple con los requisitos exigidos por la Universidad Rafael Landívar, por lo tanto solicito se designe al revisor de fondo para esta investigación, para que emita el dictamen correspondiente.

Deferentemente,

Dra. Ileana Armas de Ronquillo
Asesora

Universidad Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

FACULTAD DE HUMANIDADES
No. 05825-2015

Orden de Impresión

De acuerdo a la aprobación de la Evaluación del Trabajo de Graduación en la variante Tesis de Grado de la estudiante MARIA FERNANDA DE LEÓN ESCOBAR, Carnet 15199-08 en la carrera LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA INDUSTRIAL/ORGANIZACIONAL, del Campus de Quetzaltenango, que consta en el Acta No. 0534-2015 de fecha 27 de febrero de 2015, se autoriza la impresión digital del trabajo titulado:

"INTELIGENCIA EMOCIONAL Y SÍNDROME DE BURNOUT
(Estudio realizado con los médicos residentes del Hospital Regional de Occidente)".

Previo a conferírsele el título de PSICÓLOGA INDUSTRIAL / ORGANIZACIONAL en el grado académico de LICENCIADA.

Dado en la ciudad de Guatemala de la Asunción, a los 18 días del mes de marzo del año 2015.

Universidad Rafael Landívar
Facultad de Humanidades
Secretaría de Facultad

Irene Ruiz Godoy

MGTR. ROMELIA IRENE RUIZ GODOY, SECRETARIA
HUMANIDADES
Universidad Rafael Landívar

Agradecimiento

A Dios: Por darme sabiduría, guiar cada uno de mis pasos y permitirme alcanzar este sueño.

A la Universidad Rafael Landívar: Por ser mi casa de estudios y centro de formación profesional, por haberme brindado excelencia académica e inolvidables momentos.

A mis Catedráticos: Por haberme transmitido todos sus conocimientos y experiencias profesionales, formando a una nueva profesional.

A mi Asesora de Tesis: Doctora Ileana Judith Armas Gordillo de Ronquillo por guiarme en el proceso de tesis, por todo su apoyo, consejos brindados y cada una de las sugerencias aportadas.

A mi Revisora de Fondo: Magister Stella de los Angeles Bauer Walter de Méndez por sus conocimientos, tiempo y por todo el apoyo brindado en la realización del proceso de revisión de tesis.

A mis Amigos: Con quienes viví inolvidables recuerdos, tanto dentro y fuera de las instalaciones de la Universidad, por haber estado presentes en los buenos y malos momentos de mi vida, especialmente a: Yeiny Cano, David Bolaños y Jorge Fajardo.

Dedicatoria

A Dios: Pues Él ha sido quien ha guiado mis pasos, permitiéndome culminar esta etapa de mi vida y dar por finalizado este sueño no solo mío, sino también de mis padres y hermanos.

A mis Padres: Manuel Antonio de León Escobar y Leticia Escobar Argueta: a quienes amo con todo el corazón, por ser los mejores padres que Dios me pudo haber regalado, por todo su amor, compresión, paciencia, palabras de ánimo, por ser mis pilares, por acompañarme en cada etapa de mi vida, confiar en mí, enseñarme a ser perseverante, y a dar lo mejor de mí e inspirarme para obtener triunfos académicos.

A mis Hermanos: Jose Antonio y Ana Lucia, a quienes también amo con todo el corazón y agradezco su presencia en mi vida, por apoyarme siempre para lograr alcanzar esta meta trazada, por haber estado presentes en cada momento, por compartir unidos cada alegría y aflicción, quienes estoy segura celebran este triunfo como suyo.

A mi Cuñado: Mario Palma Marroquín, por todo su amor, cariño y apoyo brindado en los buenos y malos momentos.

A mis Abuelos, Tíos, Primos y Demás Familia: Por estar presente en todos los momentos de mi vida, brindarme su cariño, amor, apoyo y consejos.

Índice

		Pág.
I.	**INTRODUCCIÓN**	**1**
1.1	Inteligencia Emocional	8
1.1.1	Definición	8
1.1.2	Inteligencia	9
1.1.3	Las Emociones	11
1.1.4	La Autoconciencia Emocional	19
1.1.5	Principios de la Inteligencia Emocional	20
1.1.6	Los Cinco Elementos Fundamentales de la Inteligencia Emocional	21
1.1.7	Modelos de Inteligencia Emocional	23
1.1.8	Argumentos a Favor de la Inteligencia Emocional	26
1.1.9	Argumentos en Contra de la Inteligencia Emocional	27
1.2	Síndrome de Burnout	28
1.2.1	Definición	28
1.2.2	Problemas que se Confunden con el Burnout	31
1.2.3	Diferencia entre Burnout y otros Conceptos	32
1.2.4	Causas del Síndrome de Burnout	34
1.2.5	Síntomas, Dimensiones y Aspectos en que se Manifiesta el Burnout	34
1.2.6	Consecuencias del Burnout	37
1.3	Contextualización de la Unidad de Análisis	42
II.	**PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**	**44**
2.1	Objetivos	45
2.1.1	Objetivo General	45
2.1.2	Objetivos Específicos	45
2.2	Variables	45
2.3	Definición de Variables	46
2.3.1	Definición Conceptual de las Variables	46
2.3.2	Definición Operacional de las Variables	46

2.4 Alcances y Límites 46
2.5 Aporte 47

III. MÉTODO 48
3.1 Sujetos..... 48
3.2 Instrumento 48
3.3 Procedimiento 48
3.4 Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística 49

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS 52

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS 55

VI. CONCLUSIONES 59

VII. RECOMENDACIONES 60

VIII. REFERENCIAS..... 61

IX. ANEXOS..... 64

Resumen

La investigación se propuso determinar la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout, estudio realizado en el Hospital Regional de Occidente, del departamento de Quetzaltenango. Se tomó una muestra de 78 que corresponden al 83% de la población de médicos residentes, comprendidos en edades de 27 a 35 años, de ambos géneros y estado civil.

El síndrome de burnout constituye un estado de agotamiento físico, mental y emocional el cual se produce por estar involucrado de forma permanente en un trabajo que conlleva situaciones emocionalmente demandantes, es por esto que la inteligencia emocional ha resultado ser de vital importancia en las instituciones al proveer manejar eficazmente el sobrecargo laboral.

El instrumento utilizado fue una escala de Likert de 18 preguntas, que evalúa la inteligencia emocional y la presencia del síndrome de burnout. Se utilizó un diseño de investigación de tipo descriptivo, del método estadístico de significación y fiabilidad de la media aritmética. En base a la información obtenida a través de la escala se logró obtener los resultados sobre la relación que tiene la inteligencia emocional con el síndrome de burnout.

Se concluyó según las opiniones expresadas por los médicos residentes que la inteligencia emocional les ayuda para ser capaces de controlar de una forma efectiva el sobrecargo laboral, lo que produce como beneficio el ser menos susceptibles de padecer el síndrome de burnout. Por lo que se recomendó que se capacite a los médicos para elevar su nivel de inteligencia emocional.

I. INTRODUCCIÓN

La importancia de la inteligencia emocional reside en la capacidad que tiene el ser humano para poder entender las emociones de los demás y lograr tratar de manera efectiva a las personas, el profesional médico para poder ser efectivo requiere poseer esta clase de inteligencia, pues a diario en el ejercicio de su profesión se relaciona con pacientes o familiares, personas que necesitan del apoyo del médico para poder afrontar el problema en el que se encuentran.

La profesión del médico residente conlleva trabajar con seres humanos, situación que en ocasiones genera satisfacciones emocionales cuando se consigue la meta marcada y se logra restablecer la salud del paciente, pero también puede producir insatisfacciones, generar emociones negativas si el resultado obtenido no era el esperado.

Sumado a lo anterior descrito, la actividad laboral del médico exige que constantemente se encuentre ante circunstancias que generan gran sobrecarga laboral, pues según el año de residencia en el que se encuentren mayores son las responsabilidades que el médico va adquiriendo.

El horario de estos profesionales requiere que se presenten a las 6:30 a.m. en el Hospital para pasar visita y egresen de la institución a las 15:30 horas con la obligación de realizar turnos cada tres días, así mismo al estudiar la residencia, junto con la práctica esta la preparación académica, por lo tanto sin importar el desvelo o el cansancio deben de estudiar para poder aprobar los examen correspondientes a su año de residencia.

Todos estos factores conllevan que el médico residente en situaciones presente un alto nivel de sobrecarga laboral, que en grados más severos conllevan al profesional a desistir de continuar con la residencia. Lo que produce que la atención brindada al paciente sea deficiente por el agotamiento físico que presenta.

En la actualidad la población que día a día es atendida por el Hospital Regional de Occidente ha ido en aumento, por tal motivo el cumplimiento de objetivos que la institución tiene para sus profesionales es mayor, lo que provoca angustia, agotamiento emocional, trastornos en los ritmos de alimentación, actividad física y desgano, todos estos son síntomas del síndrome de burnout. Por la importancia del tema, se citan autores que lo han tratado, para ampliar el conocimiento del mismo.

Araujo y Guerra (2007) en el artículo, Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior pública, disponible en la revista del Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Financieras refieren que son varios los autores que han dado importancia al estudio de la inteligencia emocional, en tal sentido existen numerosas definiciones.

Mayer (como se citó en Araujo y Guerra, 2007) expresa que consiste en un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de la persona.

El estudio de los sentimientos y las emociones ha tomado mediante el modelo de la inteligencia emocional gran importancia dentro del área organizacional. En un inicio la respuesta fue la existencia de algunos individuos con un coeficiente de inteligencia superior al de los demás, actualmente el nuevo concepto que da respuesta a esta y otras interrogantes es la inteligencia emocional, la cual es la destreza que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vida, a la vez de crear hábitos mentales favorecedores de la propia productividad y desempeño laboral. Desde entonces los sentimientos y emociones cobraron mayor importancia por la influencia que tienen en todos los ámbitos de la vida, organizándose así diferentes modelos o teorías de inteligencia emocional.

Arroyave (2014) en el artículo, Las emociones están en moda, disponible en elPeriódico expone que basta con interactuar por el internet para observar expresiones como inteligencia emocional, equilibrio emocional, sufrimiento emocional, talento emocional. Todo esto está conectado con el importante avance experimentado por la investigación en salud mental.

Algunas de las frases más frecuentes en cuanto a las emociones son poseer mayor inteligencia emocional ayuda a tomar mejores decisiones, las personas emocionalmente inteligentes tienen la capacidad de manipular a los demás para satisfacer sus propios intereses, las personas emocionalmente inteligentes son menos hábiles para reconocer un engaño, la inteligencia emocional predice el éxito laboral, la comprensión de las emociones es independiente del lenguaje. Todas estas frases van encaminadas a motivar a las personas para poder controlar las emociones, ya que a mayor manejo de emociones más grande será el éxito personal y profesional que se lograra alcanzar.

Montenegro (2006) en el artículo, ¿Se puede ser emotivamente brillante? Disponible en la Revista D de Prensa Libre, describe que a la inteligencia emocional algunas personas la consideran como la verdadera inteligencia, para algunas otras solo se trata de otra manifestación de ésta.

Thorndike (como se citó en Montenegro, 2006) expresa que el término inteligencia emocional, surgió en el año 1990, en donde se habla de una habilidad para manejar las relaciones sociales. En una entrevista en la revista Psychology Today,

Mayer (como se citó en Montenegro, 2006) refiere que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades mentales que ayudan a la persona a examinar, evaluar y eventualmente a controlar sus propios sentimientos. Establece también que las ideas del consciente emocional de una persona es mucho más importante que el intelectual, tan valorado y estudiado, lo cual es una idea cierta, pues la inteligencia emocional ayuda a que la persona pueda realizar con mayor eficiencia su trabajo.

Villanueva (2012) en el artículo, Inteligencia emocional definición y utilidad, disponible en internet refiere que la inteligencia emocional es un conjunto de habilidades y capacidades que muchos seres humanos no son conscientes de tener, pero cuya existencia pone de manifiesto las investigaciones en Psicología. Estos estudios llegan a demostrar que esta cualidad constituye y determina al ser humano y distinguen su nivel de bienestar.

El desarrollo de la inteligencia emocional logra generar habilidades y destrezas internas de autoconocimiento, conciencia propia, la motivación y la gestión emocional; y habilidades externas, como la empatía y la destreza social, que constituyen aptitudes relacionadas con la popularidad, el liderazgo y la eficacia interpersonal.

Ser emocionalmente inteligente supone una serie de beneficios en aspectos muy diferentes del ser humano que tienen su reflejo en ámbitos tan distintos como los estudios, el desempeño laboral, o las relaciones familiares y en pareja.

Zárate (2012) en la tesis, Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral, tuvo como objetivo esta investigación el establecer si la inteligencia emocional y la actitud de los empleados influyen en el ambiente laboral de las empresas. Estudio que se realizó a colaboradores que laboran en las distintas empresas privadas y públicas del municipio de Momostenango. Utilizó el diseño descriptivo y como instrumento la prueba psicométrica CE para evaluar y realizar una proyección sobre la inteligencia emocional del individuo aplicada al liderazgo y a las organizaciones. Y una boleta de encuesta para el análisis del clima organizacional.

Determinó que el 50% de las personas sometidas a la prueba se sienten importantes dentro de la organización, lo que demuestra que la inteligencia emocional y la actitud es parte fundamental dentro de su ambiente de trabajo, mientras que un 41% indica sentirse importante pero no en todas las situaciones, también el 9% explica que se siente importante únicamente en algunas ocasiones, lo que conlleva a discernir que la mitad de las personas encuestadas se siente parte importante dentro de su organización.

Concluyó que en el caso de la mayoría de empleados se confirmó que la inteligencia emocional, la actitud y el clima laboral es una de las causas que contribuyen a la insatisfacción laboral, ello se refuerza al indicar que para cualquier empleado el jefe puede contribuir tanto a la satisfacción como a la insatisfacción laboral de acuerdo al trato que brinde. Recomienda que se fortalezca la buena práctica de las relaciones interpersonales para que facilite el impulso a la constitución de un excelente ambiente laboral de las organizaciones privadas y públicas.

Zarraga (2003) en el artículo Aprende a vivir las emociones, disponible en la revista española Consumer refiere que desde que el ser humano es pequeño el sentimentalismo (habito de sentir a flor de piel las emociones y mostrarlas en público) era atribuido a las personas débiles, inmaduras o con déficit de autocontrol. Además se ha extendido en el imaginario colectivo el lugar común, machista como pocos, de que plasmar ciertas emociones como el llanto pertenece al ámbito de lo femenino.

Sin embargo aunque poco a poco se logra ganar terreno en la convicción de vivir las emociones, lo cual consiste en aprender a observar, absorber, analizar y utilizar el saber que se logra acumular con el paso del tiempo. Pero convertirse en personas maduras, equilibradas, responsables y porque no decir felices en la medida de lo posible, exige también distinguir, describir y entender a los sentimientos y esto significa contextualizarlos, jerarquizarlos, interpretarlos y asumirlos.

Solo cuando se logra conectar con los sentimientos, se atienden, y jerarquizan, puede la persona llegar a ser capaz de enfatizar con los sentimientos, circunstancias de las personas que la rodean. No se considera que sea más inteligente quien obtiene mejores calificaciones en sus estudios, sino quien pone en práctica habilidades que le ayudan a vivir en armonía consigo mismo y su entorno.

Chico (2009) en el artículo, Buena vida, del Periódico Prensa Libre de Guatemala, establece que el crear una adicción hacia el trabajo llega a afectar el rendimiento personal por lo tanto las personas pueden llegar a presentar un mayor riesgo de caer en un cuadro de estrés.

Para lograr evitar este síndrome que en la actualidad cada vez en más común y complejo, la directora Margarita Chico, de Trabajo.com de la ciudad de México expresa; que si bien el ser humano es responsable de velar por su seguridad y salud laboral, también las instituciones y los jefes deberán de contribuir a disminuir los niveles de estrés laboral.

Chico expresa que entre las medidas que podrían ayudar, sería la coordinación de actividades recreativas así como el fomento de periodos de relajación; impulsar que los trabajadores busquen espacios para distraerse y respirar profundo. Es muy importante el poder manejar y controlar a tiempo los primeros síntomas que son; ansiedad, insomnio, irritabilidad, dolores de cabeza para poder evitar futuros daños, tanto físicos como psicológicos, que puede ser que a corto o a largo plazo lleguen a afectar el desempeño laboral.

Amau (2006) la guía sobre el síndrome de quemado (síndrome de burnout), refiere que en el ámbito de prevención de riesgos laborales, comienza a tener mayor popularidad expresiones como; síndrome de desgaste profesional o síndrome de estar quemado por el trabajo. Expresa también que el síndrome de burnout es una respuesta a una situación de estrés laboral crónico, por un periodo de tiempo prolongado, caracterizado por un estado de agotamiento integral; físico, mental y emocional, que no aumenta en un margen escaso de tiempo, sino que es resultado de un proceso que se desarrolla gradualmente.

Rosales (2010) en la tesis, Síndrome burnout en personal administrativo de la escuela de ciencias psicológicas de la universidad de San Carlos de Guatemala, realizada con el personal que desempeñan funciones administrativas del área de tesorería. Utilizó el diseño no experimental y como instrumento el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory de Maslach y Jackson, para comprobar la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el burnout.

Verificó que existe síndrome de burnout en el personal administrativo de la escuela de Ciencias Psicológicas y que hay altos índices de agotamiento emocional, baja realización personal y en menor porcentaje despersonalización. Logró constatar que el contexto laboral juega un papel preponderante para desarrollarlo, se evidencio en los resultados correspondientes al diagnóstico

global, que un tercio es decir diez personas de la población padecen del síndrome los cuales reúnen los criterios establecidos de la prueba al momento de su calificación.

Concluyó que de acuerdo a los resultados obtenidos, el 26% de la población que representa la tercera parte de la misma posee agotamiento emocional o cansancio emocional esto es debido al sobreesfuerzo físico que produce como consecuencia del contacto con las personas que atienden, sobrepasarse emocionalmente, no dar más de sí mismo a los demás y desarrollar conductas ansiosas, irritables. El 3% de la población está en un nivel medio y el 71% que es la mayoría en un nivel bajo lo cual es bueno para la institución y demás personas. Recomienda que se motive al personal que aún posee bajos niveles de Agotamiento Emocional y Despersonalización y altos niveles de realización personal para reforzar las conductas positivas al extraordinario trabajo que desempeñan diariamente.

Gil (2006) en la conferencia titulada, Riesgos psicosociales y síndrome de quemarse por el trabajo disponible en documento de pdf, en donde expresa que es la respuesta psicológica a estresores laborales crónicos de carácter interpersonal y emocional, lo que causa el deterioro cognitivo, afectivo, actitudinal y desarrolla sentimientos de culpa.

El deterioro cognitivo presenta como síntomas el desencanto profesional, fracaso, pérdida de ilusión, baja realización personal en el trabajo, baja eficacia profesional e impotencia. En el afectivo el trabajador afectado presenta agotamiento, desgaste emocional y físico, cansancio, fatiga; como consecuencia no logra realizar efectivamente su trabajo por no tener ánimo para ejecutar sus funciones.

Salazar (2010) en el artículo, Estudios de burnout en trabajadores de la salud disponible en internet refiere que, este es un grupo de signos y síntomas que se desarrollan de forma progresiva, tienen relación con el agotamiento emocional y el estrés laboral; factores que con el tiempo llegan a condicionar un estado complejo de insatisfacción en las personas que lo padecen, quienes por lo general trabajan en ámbitos relacionados con la atención a personas.

La sobrecarga y presión laboral existen actualmente en numerosas tareas y puestos de trabajo debido a la competitividad global, elementos como la necesidad de bajar costos y otros, imponen en las empresas una organización laboral rígida y exigente, lo que genera el sentimiento de sobrecarga para la mayoría de trabajadores. Un factor que puede tener en contra las personas y equipos de trabajo que lo padecen es la escasa percepción del problema, lo que produce que se retrasen las medidas necesarias para poder revertir la situación.

En el artículo, El Síndrome de burnout se debe al estrés laboral, (2010) de Prensa Libre expresa que es un tipo de estrés laboral que llega a afectar principalmente a los profesionales en su rendimiento laboral y su calidad de vida. Según los especialistas, el síndrome burnout puede aumentar el nivel de glucosa en sangre, de lípidos y de la hipertensión arterial, con el tiempo, aumenta el riesgo de infarto de miocardio o de accidente cerebro vascular. El Centro de Estudios Especialista en Trastornos de Ansiedad (CEETA) expresa que las estadísticas demuestran que el cuadro sobreviene cada vez a más temprana edad, aunque continúan más propensas las mujeres.

Entre las causas más importantes de la aparición del burnout destacan; la gran sobrecarga laboral, escasos recursos para el desarrollo del trabajo (en ocasiones se debe de ocupar más de un rol a la vez, por bajo presupuesto organizacional), presión en el horario, falta de incentivos y retribuciones, preocupación permanente por la posible pérdida del puesto laboral.

1.1 Inteligencia Emocional

1.1.1 Definición

Goleman (2005) establece que es la capacidad de percibir y expresar emociones, a través de la comprensión y raciocinio de las emociones en uno mismo y en los demás.

García y Giménez (2010) explican que en cuanto a inteligencia emocional existen diversas definiciones, casi tantas como autores que han escrito sobre este tema. La inteligencia emocional en breves palabras es el uso inteligente de la emociones. Gardner (como se citó en García y

Giménez, 2010) expresa que la inteligencia emocional es el potencial biosociológico para procesar información que puede generarse en el contexto cultural para resolver los problemas.

En otras palabras la inteligencia emocional es la capacidad que posee una persona para procesar la información emocional con exactitud y eficiencia, incluye la capacidad de asimilar, comprender y regular las emociones para una efectiva toma de decisiones, conformada por las siguientes habilidades:

- Percibir las emociones personales y la de otras personas,
- Poseer dominio sobre las emociones propias y lograr responder con emociones y conductas apropiadas ante una situación,
- Lograr relaciones en donde el respeto de las emociones sea importante,
- Trabajar en un lugar gratificante para la persona.

1.1.2 Inteligencia

Ordoñez (2003) expresa que la inteligencia se encuentra asociada por lo menos con dos capacidades las cuales son;

- La resolución de problemas en forma práctica,
- La creación de productos culturalmente valorados y aceptados.

Se establece que una persona es inteligente según el grado en que logre desarrollar las capacidades anteriormente mencionadas. Las características y habilidades que un individuo debe responder, es en base a las demandas lúdicas, sociales, culturales, académicas, laborales y tecnológicas de este mundo. Con fundamento en esta idea se establece que para poder responder inteligentemente a todos estos factores, la persona no utiliza un solo tipo de inteligencia. Es decir, los seres humanos poseen múltiples inteligencias, para las diversas demandas que la vida diaria impone.

Se hace referencia que la inteligencia o el intelecto es la capacidad que desarrolla el ser humano para aprender o comprender estrategias para la resolución de problemas. Según la psicología, la

inteligencia se define como la capacidad de adquirir conocimientos o entendimientos y de lograr utilizarlos en situaciones novedosas. Pero si de la inteligencia se trata existen diversas opciones en cuanto a la definición precisa y las funciones que tiene; se considera que la misma es la suma de habilidades específicas que se desarrollan y se manifiestan ante determinadas circunstancias.

A. La estructura del intelecto:

Guilford (como se citó en Zimbardo, 2005) en su modelo de la estructura del intelecto especificó tres características de las tareas intelectuales; el contenido o tipo de información, el producto o la forma en que se representa la información y la operación o tipos de actividad mental desempeñada. Cada uno de los factores que componen la inteligencia es identificado de acuerdo con los tipos particulares de contenido productos y operaciones involucradas en el desarrollo de cada tarea que es realizada a través del uso del intelecto.

Según las tres características, se establece que está en primer lugar el contenido o tipo de información la cual se adquiere a lo largo de la vida, en donde el individuo percibe, capta y aprende todo lo que se le comunica, a partir de esto construye las ideas y los pensamientos; en segundo lugar el producto o la forma en que se representa la información, constituye la formulación de soluciones al presentarse un problema, tiene como fuente y base toda la información antes recibida; y en último lugar la operación o tipos de actividad mental desempeñada, a través del desarrollo de todos los procesos anteriores la persona puede poner en practica la solución planteada y utilizar el tipo de inteligencia que más se adecue para la terminación del problema.

B. Teorías psicométricas de la inteligencia:

Zimbardo (2005) afirma que estas teorías tienen como objetivo examinar la relación estadística entre distintas medidas de habilidades y a partir del resultado hacer inferencia acerca de la naturaleza de la inteligencia humana, en base a esta relación.

Spearman (como se citó en Zimbardo, 2005) realizó un aporte muy importante a través de la aplicación del análisis factorial en el área de la inteligencia. Concluyó que en la inteligencia existen dos factores, el g y el s los cuales van a ser desarrollados posteriormente.

Catell (como se citó en Zimbardo, 2005) expresa que a través de técnicas analíticas factoriales más avanzadas, llegó a determinar que la inteligencia general puede separarse en dos componentes comparativamente independientes, a lo cual denomino inteligencia cristalizada y fluida.

La inteligencia cristalizada se encuentra constituida por los conocimientos que la persona adquiere, la capacidad que tiene para tener acceso a estos, esta es medida a través de pruebas de vocabulario y aritmética. La inteligencia fluida es aquella capacidad que tiene el ser humano de ver relaciones complejas y lograr resolver problemas, se logra medir a través de la construcción de bloques y viso-espaciales, que es la habilidad de distinguir la posición de los objetos a través de la vista. Por medio de la inteligencia cristalizada las personas logran resolver los problemas que se presentan en el diario vivir, aquellos que se dan de forma recurrente

Guilford (como se citó en Zimbardo, 2005) utilizo el análisis factorial para examinar las demandas de varias tareas relacionadas con la inteligencia. Su modelo de estructura del intelecto especifica tres características de las tareas intelectuales; el contenido o tipo de información, el producto o forma en que la información está representada y la operación o tipo de actividad mental desempeñada.

1.1.3 Las Emociones

Judge (2013) refiere que al hablar de las emociones, es necesario hacer la diferencia entre los términos; afecto, emociones y estados de ánimo, pues los tres están estrechamente vinculados:

- El afecto**,** es un término genérico que cubre una gran gama de sentimientos que experimenta una persona, e incluye tanto las emociones como los estados de ánimo,

- Los estados de ánimo, son sentimientos por lo general tienen un grado de menor intensidad que las emociones y que con frecuencia surgen sin que un evento especifico los estimule,
- Las emociones, son sentimientos que se producen de forma intensa y que están dirigidos hacia alguien o algo.

Se considera que las emociones aparecen y se dan de una forma más fugaz que los estados de ánimo, los cuales tienen mayor intensidad. Por lo general las emociones van vinculadas con un evento como el observar a un amigo que no hace tiempo no se veía o el que alguien lo trate de una forma grosera mientras se está en un centro comercial, cada una de estas situaciones generaría emociones diferentes en el ser humano.

Las emociones pueden ser convertidas en estado de ánimo, al momento en que se pierde la atención del evento o del objeto que suscito el sentimiento. Además, de la misma manera, los estados de ánimo buenos o malos hacen que una persona responda de una forma más emocional ante un evento.

A partir de esto se llega a la conclusión que las emociones son ocasionadas por un evento especifico, las cuales tienen una duración muy breve, y hace que experimente el ser humano a lo largo de su vida numerosas emociones de naturaleza especifica como la ira, el miedo, la tristeza, la felicidad, el disgusto o la sorpresa. Si en una persona se genera una emoción por lo general se proyecta en el rostro distintas expresiones conforme el grado de agrado o disgusto.

Tarditi (2013) expone que son definidas también las emociones como estados internos que se caracterizan por pensamientos, sensaciones, reacciones fisiológicas y conductas expresivas específicas, que llegan a surgir de forma repentina y que se vuelven difíciles de controlar. Las emociones están compuestas por tres componentes, el primero es el subjetivo; que es el pensamiento/sentimiento; el conductual, el cual engloba tanto las acciones que se suceden como las expresiones, los gestos; y fisiológico, que comprende todas las alteraciones del organismo, como la frecuencia cardiaca, secreciones hormonales, la temperatura.

Lazarus (como se citó en Tarditi, 2013) expone que las emociones son un sistema organizado, complejo; que está constituido de pensamientos, creencias, motivos, significados, experiencias orgánicas subjetivas y estados fisiológicos, los cuales surgen de las luchas internas de supervivencia y florecen en los esfuerzos por entender el mundo el en que se vive. Las emociones, al igual que los motivos, activan y dirigen la conducta.

A. Las teorías de la emoción:

Las emociones surgen a partir del interjuego de la activación fisiológica, la conducta expresiva y la experiencia consciente. Existen, sin embargo, dos controversias respecto de este interjuego que se produce.

La primera expone la interrogante sobre ¿La excitación fisiológica es anterior o posterior a la experiencia emocional? Por ejemplo; ¿primero se produce la aceleración del ritmo cardiaco y luego se siente el miedo? O ¿La sensación de miedo se produce primero y a causa de esto el corazón se acelera? Estas controversias resaltan dos dimensiones básicas de la emoción; la excitación y la valencia.

- La teoría de James-Lange y de Cannon-Bard:

Myers (2006) explica que según la teoría del psicólogo William James, los estímulos ambientales son los que producen cambios fisiológicos en el cuerpo, estos son interpretados por el ser humano como emociones. Primero la persona se siente triste y por esta razón es que llora; expone el psicólogo que primero se da la situación que causa la emoción y en respuesta a esta, es que se experimenta y se expresa.

Lange (como se citó en Myers, 2006) pensaba que las respuestas del cuerpo no eran tan diferentes como para provocar emociones distintas. Cannon y Bard (como se citó en Myers, 2006) llegaron a la conclusión que la excitación fisiológica, la experiencia emocional se producen simultáneamente; los estímulos que son desencadenados por la emoción están dirigidos al mismo tiempo a la corteza cerebral, y provoca el conocimiento subjetivo de la emoción, hacia el sistema nervioso simpático, donde provocan la excitación.

Según esta teoría el ser humano experimenta las dos sensaciones juntas por ejemplo, si la persona siente temor al ver que va a sufrir un accidente, en ese mismo instante comienza a experimentar la aceleración en su ritmo cardiaco.

Después de estudios se llegó a la conclusión que el pensamiento del psicólogo James sobre las emociones y las reacciones fisiológicas era poco aceptable. Pues el individuo no va a reaccionar de igual forma en situaciones similares.

- La teoría de la cognición y la emoción:

Maisto (2005) expresa que esta teoría sostiene que la situación en la que esta una persona al momento de ser activada por el ambiente que le rodea, brinda señales que ayudan a interpretar ese estado general de activación.

Según una investigación realizada recientemente además de la cognición, la expresión facial puede influir en las emociones. El profesor Itzard propuso cuatro activadores altamente interactivos de la emoción; nervioso, sensorio motor, motivacional y cognoscitivo.

B. El conjunto básico de las emociones:

El sistema de clasificación de las emociones de Plutchik (como se citó en Maisto, 2005) está basado en un círculo para colocar ocho categorías básicas de emociones que motivan varios tipos de conductas adaptativas. Sin embargo, no todas las culturas ven o categorizan las emociones de esta forma. A partir de esas diferencias los psicólogos distinguen entre las primarias que son compartidas por las personas de todas las regiones y las secundarias, que se encuentran en algunas culturas pero no en todas.

Estos conceptos son utilizados únicamente para clasificación doctrinal de las emociones, pues cada cultura posee diferentes formas de vida, costumbres, tradiciones y estándares de conducta aceptables. Cada uno de estos factores define el actuar de cada una de las personas que integran una misma cultura.

Judge (2013) pregunta ¿Cuántas emociones existen?, hay docenas de ellas como enojo, envidia, desdén, celos, felicidad, alegría, tristeza, desanimo, sorpresa, amor, frustración, temor, orgullo, incomodidad, disgusto y otras. Es por esta razón que varios investigadores han intentado limitarlas a un conjunto fundamental, que englobe todas las demás emociones. Sin embargo algunos se oponen a esto y argumentan que no tiene sentido pensar en que existen básicas, porque aunque haya algunas que no son comunes de experimentar como la conmoción, en ese momento tiene un significado para la persona. Otros investigadores plantean que existen emociones universales, comunes a todos los seres humanos.

Descartes (como se citó en Judge, 2013) es el fundador de la filosofía moderna, e identifico seis pasiones sencillas y primitivas; asombro, amor, odio, deseo, alegría, tristeza y se argumenta que todas las demás están compuestas por una de estas.

Los psicólogos han intentado en la búsqueda por identificar las básicas, analizar por medio de las expresiones faciales. El problema en este enfoque es que alguna de estas emociones son demasiado complejas para poder identificarlas de esta forma. Cada expresión facial de la persona está ligada a la cultura del lugar donde provienen, y produce que el significado de cada gesto difiera según esta.

Sin embargo muchos científicos están de acuerdo en que existen seis emociones esenciales y universales; ira, miedo, tristeza, felicidad, repugnancia y sorpresa. Incluso algunos estudios trazan las seis como parte de un continuo; felicidad-sorpresa-miedo-tristeza-ira-repugnancia. Cuanto más cerca entre si estén dos en este continuos, más probables será que las personas las lleguen a confundir. A continuación se definirán estas seis emociones esenciales.

- Felicidad:

André (2004) refiere que la sensación de felicidad es una trascendencia del bienestar, está a diferencia del placer, desborda de la persona, va más allá de su control y de los límites, tanto físicos como psicológicos. Constituye el único objeto de las aspiraciones del ser humano que se basta a sí misma; una vez que las personas han logrado alcanzarla no desea nada más. Es por esto

que los filósofos antiguos como Aristóteles, la consideraban el summum bonum, el cual significa el bien supremo.

El ser humano siempre anda en búsqueda de lograr encontrar la felicidad, para poder sentir esa sensación de bienestar física y emocional. Esta emoción se refleja en el rostro, es necesario hacer la aclaración que la felicidad no es sinónimo de sonrisa, pues muchas personas sonríen pero no son felices.

La felicidad favorece la recepción y la interpretación de una forma positiva de los diversos estímulos ambientales; mantiene una relativa estabilidad al contrario del placer que se presenta de una manera fugaz; hace que la persona muestre un lado más humanitario, genere mayor empatía, y favorezca a la aparición de conductas altruistas. Ayuda en el desarrollo de otros factores como el rendimiento cognitivo, la solución de problemas, la creatividad, el aprendizaje y la memorización.

- Sorpresa:

Vivas, Gallego y González (2007) aseguran que la sorpresa es la más breve de todas las emociones, el tiempo de duración es muy corto. La cual es producida por un suceso inesperado o extraño, por ejemplo el sonido de un trueno o una celebración de la que no se tenía conocimiento. Los acontecimientos cognitivos también suelen provocar sorpresa.

Esta también puede ser producida por consecuencias o resultados que no se esperan o interrupciones en las actividades que se realiza. El significado funcional de la sorpresa es preparar a la persona para que pueda lograr confrontar de forma eficaz cada uno de los acontecimientos que se puedan generar de forma repentina e inesperada así como a sus efectos. Se asocia a esta emoción los siguientes términos; asombro, espasmo, estupefacción, extrañeza.

- El miedo:

Para poder definir el miedo es necesario saber que siempre está relacionado con un deseo. Por ejemplo si una persona quiere ser la más famosa del mundo, surge el miedo de ¿Qué pasa si no lo consigue?, entonces este es el producto del deseo.

El miedo es conocido como una emoción de tipo primaria negativa, con esto se refiere a que es una de las primeras y más básicas emociones que el ser humano llega a experimentar en su vida, este es activado por la percepción de un peligro presente e inminente, ante lo cual se queda muy ligado al estímulo que lo genera. Se ha establecido que este es una señal emocional que refleja advertencia pues se aproxima una situación que podría generar algún daño, el cual puede ser de forma física o psicológica. Este también implica una inseguridad respecto a la propia capacidad para soportar o manejar una situación de amenaza.

La intensidad de la respuesta emocional depende del grado de incertidumbre sobre los resultados, se considera a esta, como una de las más intensas y desagradables al causar aprensión, desasosiego, malestar. Una de sus características principales es la sensación de tensión nerviosa, preocupación y recelo por la propia seguridad o por la salud, habitualmente se acompaña por la sensación de la pérdida de control. Se asocia con el miedo los siguientes términos; alarma, terror, nerviosismo, pánico, tensión, pavor, desasosiego, susto, temor, preocupación, horror y ansiedad.

- Tristeza:

Se le considera como una emoción, que se genera como respuesta ante sucesos que se consideran no placenteros, produce sentimientos como pesadumbre o melancolía. Es una forma de displacer que genera frustración de un deseo apremiante, cuya satisfacción se sabe que resulta imposible. Los posibles desencadenantes es la separación física o psicológica, la pérdida o el fracaso, la decepción, especialmente si se han desvanecido esperanzas puestas en algo.

Los efectos subjetivos se caracterizan por sentimientos de desánimo, melancolía, desaliento y pérdida de energía. Se asocian a la tristeza los siguientes términos; pesimismo, pesar, decepción,

remordimiento, rechazo, bochorno, sufrimiento, añoranza, depresión, aislamiento, melancolía, vergüenza, infelicidad, desaliento.

- La ira:

Tarditi (2013) explica que es una emoción que junto con otras variantes como enojo, rabia, resentimiento, rencor, odio, irritabilidad, hostilidad son califica das como negativas. Davidoff (como se citó en Tarditi, 2013) expresa que la ira es una emoción caracterizada por fuertes sentimientos de desagrado, desencadenados por males reales o imaginados. Por lo general detrás de la ira siempre está la frustración.

Este sentimiento según investigaciones realizadas puede darse varias veces al día en mayor o menor intensidad en una persona o solo una vez en la semana según el temperamento del individuo. Las reacciones ante una misma situación pueden ser opuestas en cada ser humano, algunos responden de forma agresiva, ya sea de forma directa o indirectamente, en tanto que otros canalizan sus impulsos hacia otros objetivos.

La ira al igual que cualquier otra emoción tiene orígenes biológicos, pero también se ve afectado por factores sociales, culturales y cognitivos. Lo importante es que se logre controlar este sentimiento y desahogarse de una forma correcta ya que de lo contrario algunas personas afirman sentirse irritables, molestos, tristes, ansiosos, avergonzados o culpables después de haber manifestado ira.

- Repugnancia:

Vivas, Gallego y González (2007) refieren que es la respuesta emocional causada por el desagrado hacia una situación, cosa o impresión. Esta es compleja pues implica una respuesta de rechazo a un objeto, un acontecimiento psicológico, valores morales de otra persona o costumbres y tradiciones de otras culturas.

Los desencadenantes de la repugnancia son los estímulos desagradables, fundamentalmente los químicos, aquellos que pueden ser peligrosos o los que llegan a ser molestos como, por ejemplo;

el olor de la comida descompuesta, olores corporales, actitudes de otras personas que son contrarias a las creencias propias. Los efectos subjetivos se caracterizan por la necesidad de evitar o tratar de alejarse del estímulo que lo desencadena.

C. La función de las emociones:

Judge (2013) expresa que en ocasiones coloquialmente se escucha que al momento que se actúa en base a las emociones se corre el riesgo de ser engañado. Con frecuencia se dice que demostrar emociones como la tristeza, en una competencia sería una señal de debilidad, sin embargo, las investigaciones están en desacuerdo y demuestran cada vez con mayor frecuencia que estas en realidad son fundamentales para el pensamiento racional.

Luego de estudiar casos de personas que al momento de sufrir accidentes pierden la habilidad de sentir emociones se ha comprobado científicamente que durante un periodo de tiempo se produce la anulación del raciocinio, lo que daba inicio a tomar de decisiones irracionales con respecto a su vida, y con frecuencia tenían comportamientos erráticos que iban en contra inclusive de sus propios intereses.

En conclusión para ser personas racionales se debe de tener la capacidad de experimentar las emociones; pues estas brindan la información necesaria de la manera en que se debe de entender al mundo que le rodea.

1.1.4 La Autoconciencia Emocional

Vivas, et.al (2007) establecen que es la conciencia de los propios estados internos, recursos e intuiciones; consiste en reconocer las propias emociones y los efectos que estas tienen sobre el estado físico, en el comportamiento y el pensamiento. Lo que se busca con la autoconciencia es que la persona logre identificar si la emoción es positiva o negativa, para que a partir de esto logre definir qué acciones serán las que ejecutara.

La autoconciencia constituye el eje fundamental de la inteligencia emocional, por lo tanto el punto de partida para otras habilidades como el autocontrol, empatía y las sociales es la toma de conciencia de nuestros estados emocionales. A través del conocimiento, el ser humano puede llegar a darse cuenta de la emoción que siente y poder controlarla, no permitir que sea la situación la que tome el control.

Para que la persona logre aumentar la autoconciencia es necesario que se medite seriamente como es que reacciona ante otras personas y hechos que se dan en forma cotidiana. Por lo que se recomienda:

- Examinar previamente los juicios que se poseen,
- Sintonizar los sentimientos con los pensamientos,
- Identificar las intenciones que se tienen,
- Por ultimo prestar atención a los actos que se realizan en el momento que surge la emoción.

La inteligencia emocional se compone de reconocer las emociones y los efectos que estas tienen en la persona, sin este factor el ser humano se vuelve vulnerable y puede cometer graves errores por dejarse guiar únicamente por estas. La conciencia emocional inicia en el momento en el que la persona logra contactar con sus emociones y entiende de qué forma estas afectan lo que se percibe, lo que se piensa y actúa.

1.1.5 Principios de la Inteligencia Emocional

García y Giménez (2010) afirman que la inteligencia emocional está constituida por una base que se fundamenta en los siguientes principios.

- Autoconocimiento. Consiste en la capacidad de poder conocer los propios sentimientos, sobre todo los puntos fuertes y los puntos débiles que todas las personas tienen. Para evitar cometer errores al momento de expresar los sentimientos,

- Autocontrol. Capacidad para poder controlar los impulsos, saber mantener la calma ante cualquier situación y controlar los nervios. Siempre es necesario no dejarse llevar únicamente por los sentimientos hay que tener un equilibrio entre las emociones y el raciocinio,
- Automotivación. Habilidad que permite al ser humano valerse de sí mismos, sin necesidad de tener que ser motivados por las demás personas,
- Empatía. Coloquialmente se dice que es ponerse en los zapatos de los demás lo que significa, colocarse en la situación de otras personas y comprender lo que la otra persona siente,
- Habilidades sociales. Es la capacidad para tener relaciones interpersonales efectivas, y ejercitar habilidades comunicativas para lograr un acercamiento,
- Asertividad. Con este principio se busca saber defender las propias ideas y respetar las de los demás, enfrentarse a los conflictos en vez de ocultarlos y por ultimo aceptar las críticas, si estas pueden ayudar a mejorar la forma de actuar.,
- La productividad. Es la habilidad para poder tomar la iniciativa para aprovechar las oportunidades que se presenten, poder resolver problemas, responsabilizándose de sus propios actos,
- Creatividad. Competencia que le permite a la persona observar el mundo desde una perspectiva diferente, sentir las emociones y lograr expresarlas de una forma eficaz, correcta, y lograr afrontar problemas con una actitud diferente.

Todos estos principios expuestos, dan lugar a una mayor y menor inteligencia emocional, no con esto quiere decir que alguien que posee un alto nivel de creatividad, maneja una inteligencia mayor, pues para esto influyen otros factores como, si el individuo sabe explotar esa creatividad. Pues por el contrario, la falta de esta puede ser recompensada por un mayor grado de automotivación.

1.1.6 Los Cinco Elementos Fundamentales de la Inteligencia Emocional

Martin y Boeck (2007) refieren que las investigaciones modernas han llegado a la conclusión que la inteligencia emocional contribuye al conocimiento de la persona y la sensibilidad frente a

los sentimientos de los demás, Gardner (como se citó en Martin y Boek, 2007) denomino a estos factores como inteligencia intrapersonal o interpersonal.

Salovey (como se citó en Maritn y Boek, 2007) identifico cinco capacidades parciales diferentes:

- Reconocer las propias emociones. Uno de los aspectos básicos de la inteligencia emocional es el poder apreciarlas y darle nombre a las propias emociones y constituye el reconocer el fundamento de la mayoría de las otras cualidades emocionales. Solo la persona que logra reconocerlas, puede manejarlas, moderarlas y ordenarlas de manera consciente,
- Saber manejar las propias emociones. Algunas emociones como el miedo, la ira o la tristeza se han considerado como mecanismos de supervivencia para reaccionar ante algún peligro y forman parte de las básicas. Las emociones no pueden ser evitadas o desconectadas pero si pueden ser controladas y conducidas las reacciones,
- Utilizar el potencial existente. Se ha establecido que un 10% de inspiración y un 90% de esfuerzo es la ecuación popular que logra describir perfectamente cómo se desarrolla un potencial adecuado, un elevado cociente intelectual, por sí solo, no convierte a las personas en los mejores estudiantes, ni los mejores trabajadores. los verdaderos buenos resultados requieren cualidades como la perseverancia, el disfrutar del aprender y tener confianza en el mismo,
- Saber ponerse en el lugar de los demás. Investigaciones realizadas han revelado que el 90% de la comunicación emocional se produce por medio del lenguaje no verbal. La empatía ante otras personas requiere la predisposición a admitir las emociones de los demás, escuchar con concentración y ser capaz de comprender los pensamientos y sentimientos,
- Crear relaciones sociales. El trato satisfactorio con las demás personas depende entre otras cosas, de la capacidad de crear y cultivar las relaciones, de reconocer los conflictos y solucionarlos, de encontrar el tono adecuado y de percibir los estados de ánimo de las personas que en ese momento hablan.

1.1.7 Modelos de Inteligencia Emocional

García y Giménez (2010) los modelos de la inteligencia emocional se clasifican en modelos mixtos, modelos de habilidades y otros modelos que complementan los primeros dos.

A. Modelos mixtos:

Goleman y Bar-on (como se citó en García y Giménez, 2010) son los principales autores de estos modelos, incluyen factores como rasgos de personalidad, la tolerancia a la frustración, control del impulso, ansiedad, la motivación, la confianza, el manejo del estrés, la asertividad y la persistencia.

- Modelo de Goleman:

Goleman (como se citó en García y Giménez, 2010) establece la existencia de dos inteligencias, la inteligencia emocional que no se opone al coeficiente intelectual sino que ambos se complementan, manifestándose en las interrelaciones que ambos logran construir.

Los componentes que constituyen la inteligencia emocional son. La conciencia de uno mismo el cual está constituido por la conciencia propia de los estados internos, recursos e intuiciones. Autorregulación que es lograr el control de los propios estados internos, recursos e intuiciones. Motivación que son aquellas tendencias emocionales que dirigen el logro de los objetivos. Empatía es la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de otras personas. Y las habilidades sociales las cuales son las habilidades para inducir respuestas deseables en los demás.

- Modelo de Bar-On:

Este modelo se compone por diversos factores como lo son. El factor intrapersonal el cual incluye la comprensión emocional de sí mismo que es la habilidad de reconocer, diferencias y controlar los sentimientos y emociones. La asertividad que consiste en poder expresar los sentimientos y emociones sin dañar la de los demás, y poder defender los derechos de una forma no destructiva. El Autoconcepto es la capacidad que permite que la persona se acepte a sí misma,

con sus defectos y virtudes; Autorrealización es la destreza para realizar lo que se quiere y se desea; Independencia comprende la competencia que permite auto dirigirse, sentirse seguro al momento de pensar, accionar y ser independiente emocionalmente para tomar decisiones.

El factor interpersonal lo componen los siguientes elementos; La empatía es aquella habilidad para sentir y comprende los sentimientos de las personas que nos rodean; Relaciones Interpersonales es la capacidad para desarrollar relaciones efectivas en un plano de cercanía emocional; Responsabilidad social hace que la persona sea cooperante, que aporte ayuda y servicio en su comunidad;

Factor de adaptabilidad, lo conforman los siguientes componentes; Solución de problemas que es la capacidad que permite a las personas poder identificar problemas, analizarlos, planificarlos y por ultimo ejecutarla la solución planteada; Prueba de la realidad consiste en la habilidad que es utilizada para reconocer que el que esta sucede y que es lo que se experimenta; Flexibilidad es la destreza para poder reajustar las emociones, pensamientos y sentimientos en aquellas situaciones que son de naturaleza cambiante

Factor del manejo de estrés, se integra por los siguientes elementos; Tolerancia al estrés es la capacidad que tiene una persona para lograr soportar situaciones adversas que requieren de control y habilidad para manejarlas con tranquilidad; Control de los impulsos conlleva lograr controlar y manejar adecuadamente los impulsos en situaciones que son estresantes;

El factor del estado de ánimo consiste en; La felicidad que es poder estar satisfecho y lograr la estabilidad emocional al momento de vivir la vida; Optimismo la persona siempre debe de ver el aspecto positivo de la situación o de la vida. Este modelo hace referencia tanto a la inteligencia emocional como a la inteligencia social y le da mayor importancia a estas dos, que a la cognitiva, al aludir que estas proporcionan al ser humano relaciones interpersonales más efectivas.

B. Modelos de habilidades:

García y Giménez (2010) basan su teoría en la habilidad que tiene el ser humano para procesar la información de las emociones, no toman en cuenta factores de personalidad, y el más sobresaliente es el de Salovey y Mayer. Este modelo introduce la empatía como uno de los factores de la inteligencia emocional. Las habilidades que se incluyen en este modelo son:

- Percepción emocional, es lograr reconocer las emociones en sí mismo y en los demás a través de los gestos, la voz y el lenguaje no verbal,
- Facilitación emocional del pensamiento, consiste en la habilidad que permite a la persona poder relacionar las emociones con los olores, los sabores inclusive con el razonamiento. De esta forma se lograra priorizar entre lo que se siente y con lo que se piensa,
- Comprensión emocional, es aquella que permite identificar la mejor solución para resolver los problemas y localizar cual es la emoción que se siente,
- Dirección emocional, es comprender las implicaciones que tienen los actos sociales en las emociones y el control de las emociones en uno mismo y en los demás,
- Regulación reflexiva de las emociones para promover el crecimiento personal, permite está habilidad al ser humano estar abierto para el sentimiento positivo o negativo.

C. Otros modelos:

Estos modelos incluyen componentes de personalidad, habilidades cognitivas y otros factores de aportación personal.

- El modelo de Cooper y Sawaf, es considerado como el modelo de los cuatro pilares, por la composición que tiene los cuales son. Alfabetización emocional la cual se constituye por la honradez emocional, la responsabilidad, la intuición, la energía, el conocimiento de la persona, y todos estos componentes logran, la eficacia de la persona. Agilidad emocional que incluye factores como la credibilidad la flexibilidad y la autenticidad personal que se conforma con habilidades para escuchar y resolver conflictos. Profundidad emocional que es lograr la armonización de la vida cotidiana con el trabajo. Alquimia emocional que consiste en la creatividad que tiene la persona para logar fluir con los problemas y buscar la solución más adecuada.

Este es un modelo dirigido al mundo empresarial a diferencia de los anteriores que era para tener buenas relaciones interpersonales en el mundo social, estos factores descritos anteriormente según el autor sirven de base para la inteligencia emocional.

- Modelo de Matineaud y Engelhartn:

Martinead y Engelhartn (como se citó en García y Giménez, 2010) fundamentan su modelo en emplear unos cuestionarios referidos a diferentes ámbitos que son utilizados para la evaluación y medición de la inteligencia emocional, los factores que la integran son los siguientes. Conocerse así mismo, gestionar el buen humor, motivarse la misma persona de forma positiva, controlar el impulso y de retrasar de esta forma la gratificación, poseer empatía.

Este modelo utiliza para la evaluación aquellos factores intrínsecos que en un momento de conflicto pueden ayudar a la persona a buscar soluciones al utilizar la inteligencia emocional y no solo dejarse guiar por los impulsos.

- El modelo de Elias, Tobías y Friedlander:

En este modelo el reconocimiento de los sentimientos propios y los de los demás es la base de la inteligencia emocional. Los factores principales son los siguientes. La persona debe de ser consciente de sus propios sentimientos y de los demás. Deberá poseer empatía y lograr ponerse en el lugar de los demás. Frenar los impulsos emocionales. Tendrá que tener en mente objetivos positivos y planes de como ejecutarlos. Utilización de habilidades sociales.

1.1.8 Argumentos a Favor de la Inteligencia Emocional

Jugde (2013) establece que entre los argumentos favorables están; su atractivo intuitivo, el hecho de que la inteligencia emocional predice criterios relevantes y la idea de la base biológica.

A. Atractivo intuitivo: Estudios han revelado que las personas que tiene una buena inteligencia emocional, tienen buenas relaciones interpersonales, logran identificar sus emociones y controlar

los impulsos, poseen empatía, lo que hace que sean más humanitarios y altruistas. Estas personas lograran tener una mayor ventaja en el mundo de los negocios.

B. La inteligencia emocional predice criterios relevantes:

Los resultados de investigaciones han sugerido que una persona con un alto nivel de inteligencia emocional lograra tener un buen desempeño laboral. Varios estudios revelaron que en general la inteligencia, se correlaciona en forma moderada pero consistente con el desempeño laboral, incluso al momento los estudiosos tomaron en cuenta las habilidades cognitivas, los escrúpulos y la neurosis.

C. La inteligencia emocional tiene bases biológicas:

Según casos presentados las personas con daño en la región del cerebro que rige el procesamiento emocional no tuvieron puntuaciones más bajas en medidas estandarizadas de la inteligencia, individuos que no tenían un daño similar sin embargo si obtuvieron calificaciones más bajas en la prueba de inteligencia emocional y demostraron mayor dificultad para en la toma de decisiones. Este estudio sugiere que esta inteligencia tiene una base neurológica que no está relacionada con las medidas de estándar de inteligencia, también tiene influencias genéticas.

1.1.9 Argumentos en Contra de la Inteligencia Emocional

El autor Judge establece que entre los argumentos en contra están; los investigadores no coinciden en las definiciones, no se puede medir con exactitud y que no es más que la personalidad, pero con otro nombre.

A. Los investigadores no coinciden en las definiciones:

Para algunos investigadores el concepto de inteligencia emocional no es válido, pues varios autores la definen y no coinciden estas definiciones. Algunos investigadores se han basado en este constructo al aplicar pruebas con respuestas correctas e incorrectas. Este es el modelo de la inteligencia emocional que se basa en las habilidades. Otros autores ven a la inteligencia emocional como una gran gama de constructos los cuales pueden medir con autorreportes; ambas

definiciones son diferentes y las medidas que utiliza cada perspectiva no tienen ninguna relación una con otra.

B. No se puede medir:

Algunos críticos argumentan que la inteligencia emocional es una forma de inteligencia por lo que deben de haber respuestas correctas e incorrectas, pero la validez de algunas preguntas es cuestionable. Las mediciones de esta son diversas y no han sido sometidas a un estudio riguroso.

C. No es más que la personalidad, pero con otro nombre:

Al relacionarse tanto la inteligencia emocional con la inteligencia y la personalidad una vez que se conocen estos factores la IE no tiene nada sobresaliente para ofrecer. Este argumento tiene sustento pues esta parece correlacionarse con las medidas de la personalidad, sobre todo en la estabilidad emocional.

1.2 Síndrome de Burnout

1.2.1 Definición

Bosqued (2008) afirma que es la respuesta física y mental que tiene lugar en la persona como consecuencia de un esfuerzo frecuente, cuyos resultados a su trabajo considera ineficaces e insuficientes. La persona que padece este síndrome de burnout presenta síntomas como sentimiento de exhausta, sensación de indefensa, con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción.

Guimón, de la Sota y Sartorious (2009) refieren que este es un síndrome que en la actualidad afecta tanto a directivos como a empleados sin distinción alguna, el síndrome del quemado conlleva dentro de sus síntomas una descenso en la productividad, una mala realización del trabajo, la elevada frecuencia de cambios de trabajo, traen consecuencias negativas tanto para la persona como para la empresa o institución.

Este síndrome de burnout puede padecerlo una gran variedad de profesionales, pero aquellos que trabajan directamente con personas, tienen mayor probabilidad de padecerlo. Una de las características es que afecta tanto la vida personal, familiar y laboral de la persona. Algunos estudios han demostrado que la satisfacción laboral esta inmensamente relacionada con la experiencia del trabajador quemado. Este no es sino una respuesta a una situación de estrés laboral constante o crónica, que se prolonga en el tiempo.

Malsach (como se citó en Guimón et.al, 2009) refiere que el síndrome de burnout es la perdida de interés por las personas con quien se trabaja, esta incluye un desgaste físico y emocional, como consecuencia el profesional ya no presenta sentimientos positivos, simpatía o respeto hacia el cliente interno o externo, por ejemplo en el área de ventas todo el tiempo tiene contacto con personas ajenas a la empresa, pero el área de recursos humanos toda la relación laboral es con los demás trabajadores, en ambos casos sin distinción alguna el profesional puede sufrir el mismo desgaste laboral.

A. Evolución de la definición de síndrome de burnout:

Freudenberger (como se citó en Felipe, 2012) establece que es la sensación de fracaso, con agotamiento permanente, como consecuencia se produce el agotamiento permanente, resultado de la sobrecarga laboral que hace que la persona desgaste energía, los recursos personales y la fuerza anímica del individuo.

Maslach y Jackson (como se citó en Felipe, 2012) establecieron la definición más importante y que marco un estándar a partir del año 1981 para el ámbito laboral, definiéndolo como, el agotamiento emocional, cinismo y baja realización personal que experimentan los profesionistas involucrados en ayudar a las personas. Establecieron por primera vez tres dimensiones de esta enfermedad:

- Agotamiento emocional, conlleva la sensación que los recursos físicos y emocionales han desaparecido,
- Cinismo, punto de vista y sin interés en el trabajo,
- Baja realización personal, escaso sentimiento de logro.

Pines y Aronson (como se citó en Felipe, 2012) establecieron una definición más completa, en la que expresan que es un estado de agotamiento físico, mental y emocional el cual se produce por estar involucrado de forma permanente en el trabajo el cual conlleva situaciones emocionalmente demandantes:

- Agotamiento físico. Se caracteriza por debilidad en general, manifestaciones de tipo psicosomático, baja energía y fatiga crónica,
- Agotamiento mental. Sentimientos de incapacidad, desesperanza y desinterés en el trabajo,
- Agotamiento emocional. Desarrollan actitudes negativas en el ámbito personal, laboral y familiar.

Schaufeli y Enzman (como se citó en Felipe, 2012) expresan una de las definiciones más aceptadas al considerar el síndrome de burnout como un estado persistentemente negativo, relacionado con el trabajo, el cual puede ser padecido por individuos normales y su principal característica es el agotamiento, desconsuelo, sentido de competencia reducida, baja motivación.

B. Dificultades con el término, otros usos y designaciones en el idioma español

Felipe (2011) expone que en cuanto a las dificultades, el termino burnout ha sido traducido de diversas formas al idioma español, al utilizar también otras expresiones para denominarlo. En el idioma inglés, to burn out significa literalmente que algo se quemó o se fundió.

La primera dificultad con la que se encuentran los estudiosos que inician sus investigaciones en torno al síndrome de burnout radica en, el idioma español, pues este no deja de escribirse en diversas maneras; en la literatura hay muchos artículos y libros en que se designa con las siguientes palabras; Burnout (sin cursiva y con mayúscula inicial aunque no comience oración), burn-out (en forma separada sus componentes clave), burnout (sin cursiva, sin mayúscula inicial y junto) y *burnout* (con cursiva); esta última forma es la que se recomienda usar en el idioma español pues en la actualidad la palabra se encuentra fusionada en el idioma inglés.

C. Otras terminologías:

- Síndrome de desgaste profesional; traducción del francés, Le Syndrome D´epuisement Professionel. Pues los teóricos franceses no aceptan que se le designe con el termino burnout, uno de los motivos es por considerarlo como ambiguo y vulgar. El termino desgaste, que designa este síndrome es un intermedio entre falta de energía o el arruinarse por su exceso,
- Síndrome de quemarse por el trabajo; esta es una propuesta del especialista español, Pedro Gil-Monte, la cual se considera que debería ser la traducción correcta de burnout al español,
- Enfermedad de Tomas; uno de los términos menos utilizado en la literatura hispana por lo que es el menos popular, termino propuesto por los médicos españoles Hernández Monsalve y Gervás en el año 1989. Se consideraba a este síndrome como un trastorno de la identidad profesional, pues es su característica más importante la baja autoestima del profesional, aburrimiento por el trabajo, falta de superación y la idea de merecer un mejor trabajo.

1.2.2 Problemas que se Confunden con el Burnout

Bosqued (2008) opina que en la actualidad el término trabajador quemado ha tenido mayor popularidad, en ocasiones se escucha la expresión que una persona esta quemada, cuando hace referencia a su trabajo. Hay situaciones en las que la persona que emite esa frase se encuentra en las fases iniciales, padece de síndrome de burnout y otras en las que no padece el mismo. Síndrome de burnout no se refiere a:

- Estar cansado o estresado. La sensación de estar cansado o estresado es algo que todas las personas han experimentado a lo largo de su vida. Pero cuando es un largo periodo de estrés o de gran esfuerzo, no quiere decir que la persona este quemada, pues lo que necesita es descansar, unas vacaciones, llevar un ritmo de vida más tranquilo; pero esta sensación no debe de ser confundida con la profunda emoción de no poder dar más y de fracaso profesional que son las principales características del trabajador quemado o desgastado.

  Para poder comprobar que no está en la primera fase del síndrome de burnout es necesario que la persona tenga conocimiento que en el caso del cansancio el descanso lo soluciona y la persona logra recuperar fuerzas y vuelve a incorporarse laboralmente sintiéndose

renovado. Situación que no se da en el desgaste profesional pues al momento de descansar el individuo se siente cada vez más cansado e impotente.

- Haber elegido la profesión equivocada. Puede ser que una persona la elija en base a expectativas erróneas, por tradición familiar o por presión externa. Aunque en el momento de trabajar y desarrollar los conocimientos adquiridos surge cierta insatisfacción laboral pues no es lo que esperaba, no quiere decir que sea burnout. De hecho los más propensos al desgaste son los que sienten vocación por su trabajo.

- Atravesar una crisis laboral. Los momentos críticos que se pueden presentar en el trabajo son normales e incluso están ligados al hecho de ejercer una profesión. inclusive se pueden vivir periodos de crisis en la vida sentimental o personal, pero no se puede tomar esta sensación como burnout.

1.2.3 Diferencia entre Síndrome de Burnout y otros Conceptos

En la actualidad se confunde este síndrome con otros conceptos, por tal motivo a continuación se diferencia el síndrome de burnout con términos como estrés, depresión, insatisfacción laboral y otros.

- Estrés y burnout:

Para establecer la diferencia es necesario definir que es el estrés, el autor Newstrom (2011) refiere que es el término general que se aplica a las presiones que las personas sienten en la vida. Es este el causante de enfermedades físicas, pues el sistema inmunológico trata de manejar la tensión.

Puede ser de forma temporal o prolongada, leve o grave. Los efectos que puede generar este síndrome esta vinculad sobre todo en la duración de las causas, la gravedad y la capacidad de recuperación del afectado. Si el estrés es leve o temporal, la mayoría puede manejarlo o por lo menos recuperarse con rapidez de los efectos.

El síndrome de burnout, es un efecto a largo plazo del estrés crónico y se da en trabajos en los que se sostiene uno contacto personal agudo en donde su apoyo es indispensable; por lo general los más afectados son los de la salud y el magisterio. El gasto de fuerza y la frustración cuando no se logra establecer adecuadamente una relación de cordialidad y acatamiento hacia la autoridad profesional puede ser el origen del síndrome de burnout. Por lo que se ha llegado a la conclusión que el síndrome de burnout es la consecuencia del estrés, pero en periodos prolongados de tiempo, genera un agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento.

- Depresión y síndrome de burnout:

Felipe (2012) expone que lo cercano que son estos dos conceptos ha suscitado confusión y polémica. Para algunos autores el síndrome de burnout constituye una forma de depresión por agotamiento mientras que para otros, Freudenberger (como se citó en Felipe 2012) expresa que la depresión es una consecuencia del síndrome. El problema de con ambas opiniones es que focalizan en la percepción de ambos conceptos tienen sus origen en el estrés crónico.

Las tres dimensiones del síndrome de burnout producen; agotamiento, baja realización como persona, y el cinismo; la depresión no se relaciona con ninguna de estas. El síndrome tarda más tiempo en gestarse y puede detenerse en sus primeros comienzos; la depresión suele ser constante e inducida por situaciones no laborales. Los desajustes laborales han conducido a la persona con síndrome de burnout que deteste la institución y todo aquello que la represente; la depresión es un fenómeno clínico caracterizado por la culpa y el remordimiento. Para una institución es más peligroso el síndrome burnout que la depresión.

- Insatisfacción laboral y síndrome de burnout:

La insatisfacción laboral puede tener origen como consecuencia de fenómenos periódicos en el lugar en que se desempeña un trabajador, este se relaciona con circunstancias momentáneas, por cambios de actividades o por una expectativa laboral no alcanzada. Sin embargo el síndrome de burnout se presenta en tres dimensiones, puntuaciones altas en agotamiento emocional, si fuere el caso la persona no tendría la enfermedad por no alcanzar a cumplir los tres criterios, por lo tanto, no toda persona que se siente insatisfecha padece el síndrome de burnout.

- Aburrimiento laboral y síndrome de burnout:

El síndrome de burnout es fruto de frecuentes presiones emocionales y de la desilusión constante sobre el desempeño laboral, el sentimiento de aburrimiento o tedio en el trabajo resulta de características personales que no encajan con la actividad que se realiza o por la ejecución de actividades monótonas, pues este es un factor que promueve el aburrimiento. El aburrimiento laboral se relaciona únicamente con el agotamiento emocional, pero este solo es una de las dimensiones del síndrome de burnout, pero no lo llega a representar por completo.

1.2.4 Causas del Síndrome de Burnout

Por la amplia gama de síntomas que presenta es difícil establecer una serie única de causas, sin embargo algunos de los factores promotores son los siguientes:

- Tener contacto con muchas personas; el aspecto clave es la cantidad y el grado de contacto mantenido con los pacientes, clientes internos o externos. Esto puede ser gratificante pero a la vez tiene una gran demanda emocional,
- Expectativas de éxito o fracaso; expectativas positivas y poco realistas acerca de las posibilidades de aliviar el sufrimiento de los pacientes,
- Ausencia de control; en el campo de la salud, no se obtienen resultados claros y predecibles, lo que puede traer consecuencias para los que trabajan en este campo,
- Ambigüedad; la incertidumbre acerca de las funciones de cada uno puede tener consecuencias o efectos negativos sobre los aspectos emocionales de los profesionales.

1.2.5 Síntomas, Dimensiones y Aspectos en que se Manifiesta el Burnout

A. Síntomas del burnout:

El principal síntoma es un fuerte sentimiento de impotencia, pues aun al descansar no logra conseguir nuevas fuerzas. A los propios síntomas del estrés a nivel corporal se suman los siguientes:

- Insomnio,
- Dolor de cabeza,

- Mareos,
- Dolores musculares,
- Trastornos digestivos,
- Infecciones,
- Manchas o afecciones en la piel,
- Trastornos respiratorios,
- Trastornos circulatorios.

B. Dimensiones del síndrome:

Bosqued (2008) refiere que los tres elementos que caracterizan principalmente al síndrome son:

- Agotamiento emocional. Este surge como consecuencia de una disminución de recursos emocionales del profesional para logar enfrentar los retos que su actividad laboral plantea, tiene como consecuencia fatiga a nivel mental, físico y emocional; además presenta irritabilidad, malhumor, insatisfacción laboral, descontento y pesimismo.

  Bergé (2011) expresa que el agotamiento no es una sensación que simplemente se experimenta, sino son acciones para que la persona se logre distanciar emocionalmente y cognitivamente de su trabajo. Dentro de los servicios humanos, el trabajo y las demandas emocionales pueden agotar la capacidad de un proveedor de servicios de involucrarse y responder a las necesidades de servicio de los destinatarios. Una persona que se sienta agotada emocionalmente no es capaz de rendir eficazmente en su trabajo, pues el cansancio mental no le permitirá desarrollar todas sus habilidades al momento de la ejecución de sus actividades laborales.

- Despersonalización. Bosqued (2008) refiere que en algunas ocasiones sobreviene como un mecanismo de defensa de la persona que ha estado dedicado a la realización de muchas tareas y siente que, al no tener el mismo nivel de recursos emocionales, no puede continuar haciéndolas con la misma intensidad con las que la había realizado anteriormente. Como autoprotección, el profesional decide crear una barrera entre él y el usuario del servicio que presta.

Esta actitud se considera como un decaimiento en la eficacia en el trabajo y en actitudes de insensibilidad y deshumanización, las cuales se convierten en cualidades negativas e incluso a veces en cinismo, hacia los receptores de su servicio. Toma a los usuarios como objetos impersonales. También utilizan la distancia cognitiva para desarrollar habilidades de indiferencia crónica cuando están agotadas y desanimadas.

La persona que padece del síndrome de burnout desarrolla sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, sobre todo hacia aquellos que son beneficiarios de su trabajo.

Todas estas actitudes hacen que cada día sea más difícil lograr desarrollar su trabajo, pues uno de los factores que más influyen en el trabajador él es clima laboral en el que se desenvuelven y ejecutan sus funciones laborales. Una persona que crea un ambiente desagradable y hostil difícilmente va ser bien aceptada por sus compañeros de trabajo, situación que aumentan el distanciamiento entre él que sufre de síndrome de burnout y los demás.

- Baja realización personal. A consecuencia de los dos factores anteriores el profesional puede llegar a sentir la sensación subjetiva de frustración por la forma en que realiza su trabajo y los resultados obtenidos, los cuales son consecuencia de su manera negativa e insuficiencia profesional, disminuye su autoestima. En ocasiones esto llega a surgir cuando las demandas laborales exceden su capacidad para lograr atenderlas de manera eficiente, hace que lo que inicio como un gran compromiso, se convierta en un trabajo cada vez más desagradable, que no logra satisfacer sus aspiraciones.

  Bergé (2011) expone que la relación de ineficiencia laboral con respecto a los otros dos aspectos del síndrome de burnout es más compleja. Pues en algunas instancias parece ser un grado de agotamiento, cinismo o una combinación de los dos. En una situación con demandas crónicas que atribuyen a la despersonalización es probable que se disminuya el sentido de la eficiencia. Lo que dificulta obtener realización cuando el ayudar a las personas lo vuelve diferente.

C. El burnout se manifiesta en los siguientes aspectos:

- Psicosomáticos. Consistente en fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, desordenes gastrointestinales, pérdida de peso y dolores musculares,
- Conductuales. Ausentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol o fármacos). Incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en el contacto con los demás, comportamiento de alto riesgo, conductas violentas,
- Emocionales. Distanciamiento afectivo en forma de protección del yo, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, algunos sentimientos de omnipotencia, no logra concentrarse, depresión,
- Ambiente laboral. Deterioro de la capacidad de trabajo, disminución de la calidad de los servicios que se presenta a los clientes o usuarios, interacciones hostiles, comunicación ineficiente.

1.2.6 Consecuencias del Burnout

Barón (2008) refiere que se suelen clasificar para un mayor grado de comprensión en:

A. Consecuencias para la persona que lo padece:

Estas son a nivel personal, pero cada una afectara en un nivel más elevado que otro. Según estudios realizados el síndrome de burnout y los problemas psicosomáticos, entre la sintomatología psicopática el agotamiento emocional.

- Manifestaciones a nivel físico:

El estrés puede provocar una activación alta fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede dar como resultado disfunciones fisiológicas o psicosomáticas. Unas consecuencias son producidas por el propio síndrome de burnout y otras si se ven agudizadas o cronificadas por el mismo.

Alteraciones inmunológicas. El estrés puede llegar a producir cambios en el sistema inmunológico, genera una inmunosupresión hace que haya un aumento en el riesgo de infecciones y que pueda aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas por ejemplo, cáncer. Numerosas investigaciones han llegado a determinar el deterioro que se puede

producir en la capacidad funcional inmune del organismo, el resultado es una mayor frecuencia de infecciones, incremento y agudización de las alérgicas, aumento en los problemas dermatológicos.

Alteraciones del sistema nervioso. El síndrome de burnout se genera por diversos tipos de violencia psicosociales, que llegan a exigir al individuo una sobrecarga de trabajos más allá de sus capacidades físicas, puede darse por pedirle al colaborador una sobre atención o tener parte de esta capacidad ocupada en la vigilancia de no ser atacado en un ambiente hostil. Las consecuencias más frecuentes son cefaleas tensionales, vértigos, mareos, jaquecas y trastornos del sueño (insomnio primario con dificultad para conciliar el sueño al principio de la noche o secundario con despertares frecuentes y dificultad para conciliarlo en la noche).

Problemas digestivos. El sistema digestivo es uno de los más sensibles a la situación de estrés prolongado; es por este motivo que una circunstancia mantenido por un largo periodo puede dar lugar a problemas gastrointestinales o agudizar aquellos que el individuo ya poseía. Entre estos problemas están; alteraciones gastrointestinales, ulcera duodenal, nauseas, diarrea, ardores de estómago, colon irritable, consecuencias que obligan al individuo a consultas médicas frecuentes, bajas laborales.

Problemas respiratorios. La ansiedad a nivel fisiológico es muy habitual que se relacione con síntomas del sistema respiratorio como falta de aire, crisis de taquipnea, Aparicio o empeoramiento de procesos asmáticos, fatiga, catarros frecuentes.

Problemas cardiacos. Entre las consecuencias que se pueden producir está el dolor precordial, palpitaciones, hipertensión arterial.

Alteraciones hormonales. El sistema humano es muy sensible a las alteraciones provocadas por factores externos que, a su vez, repercuten de forma directa sobre los complejos mecanismos que lo manejan. Las consecuencias encontradas con más frecuencia afectan, sobre todo, a la mujer y lo hacen en forma de alteraciones menstruales e incluso retrasos en la concepción.

Problemas osteomusculares. Contracturas musculares, dolores de espalda y dolores cervicales que, a menudo, implican la ingesta de gran cantidad de analgésicos, que provoca el ausentismo laboral.

Problemas sexuales. El estrés crónico puede causar que las disfunciones sexuales aparezcan o se agraven, presentándose como impotencia, ausencia de eyaculación y anorgasmia en el varón y frigidez, vaginismo, dispareunia y anorgasmia en la mujer.

Cuadro No. 1

Manifestaciones a nivel físico			
Alteraciones inmunológicas	Alteraciones del sistema nervioso	Problemas digestivos	Problemas respiratorios
• Mayor frecuencia de las infecciones • Alergias • Problemas dermatológicos • Fatiga crónica/malestar general	• Cefaleas tensionales • Trastornos del sueño • Sensación de vértigo • Jaquecas y mareos	• Alteraciones gastrointestinales • Úlcera duodenal • Nauseas • Diarreas • Anorexia • Ardores de estómago	• Catarros frecuentes • Crisis de taquiapnea • Asma • Fatiga
Problemas cardíacos	Alteraciones hormonales	Problemas osteomusculares	Problemas sexuales
• Dolor precordial • Palpitaciones • Hipertensión arterial	• Alteraciones menstruales • Imposibilidad de la concepción	• Contracturas musculares • Dolores de espalda • Dolores cervicales	• Impotencia • Ausencia de eyaculación • Frigidez • Vaginismo • Dispareunia • Anorgasmia

Fuente; Barón, M. (2008)

- Manifestaciones a nivel cognoscitivo. Torres (2007) expresa que el estrés puede causar que el individuo comience a desarrollar una serie de errores cognoscitivos en la interpretación de su activación fisiológica o de su conducta, adquiere temores irracionales, fobias, perturbaciones en los procesos cognoscitivos y un deterioro del rendimiento en los ámbitos laborales y académicos.

- Manifestaciones a nivel emocional. Estas manifestaciones son las más definidas del síndrome del burnout, pues correlacionan directamente con la dimensión del agotamiento emocional.

Cuadro No. 2

Manifestaciones a nivel emocional
• Agotamiento emocional • Irritabilidad • Nerviosismo • Inquietud • Hostilidad, agresividad • Sentimiento de omnipotencia • Sentimiento de vacío y soledad • Sentimiento de fracaso y/o falta de eficacia • Frialdad emocional o distanciamiento • Tristeza y pesimismo • Cambios bruscos de humor

Fuente; Barón, M. (2008).

- Manifestación a nivel conductual. Este refleja las consecuencias negativas en forma de conductas desadaptativas derivadas del síndrome de burnout.

Cuadro No. 3

Manifestaciones a nivel conductual
• Conductas agresivas • Conductas de aislamiento • Consumo y abuso de drogas; Tabaco Alcohol Benzodiacepinas Otras drogas • Tendencias suicidas • Problemas de pareja • Problemas de relación

Fuente; Barón, M. (2008)

B. Consecuencias en el ámbito socio familiar. Entre las consecuencias familiares y sociales principales de la persona afectada por el Burnout están:

- Deterioro de la vida familiar. El profesional que padece este síndrome de burnout va a ver afectado su núcleo familiar, entre las señales están, cansancio para compartir con las demás personas, discusiones y aislamiento,
- Deterioro de la vida en pareja. Lo mismo que lo expuesto en el deterioro en la vida familiar, pero en este caso la ira y las discusiones son más frecuentes con el esposo,
- Deterioro en las relaciones sociales. Este se da por el aislamiento de los amigos o por cambios de humor.

C. Consecuencias para la organización. Las consecuencias para la organización tienen que ver con la escasa realización personal en el trabajo y la despersonalización.

- Insatisfacción laboral. La satisfacción en el trabajo se basa en otros factores distintos a los de la insatisfacción. Los factores que la causan están relacionados con elementos físicos (iluminación, ventilación, temperatura, seguridad), y en especial las sociales (relación con los compañeros, jefes inmediatos),
- Perdida de motivación, los factores de motivación o satisfacción implican situaciones sociales, pero sobretodo psíquicos o intrínsecos,
- Altos índices de ausentismo y bajas laborales,
- Ineficacia en el trabajo realizado,
- Disminución en la cantidad y en la calidad asistencial o de servicios,
- Conflictos interpersonales entre compañeros,
- Conflictos con los pacientes y familias,
- Accidentes laborales,
- Rotación de puestos,
- Abandono de la organización.

1.3 Contextualización de la Unidad de Análisis

El Hospital Regional de Occidente se encuentra ubicado en la 0 calle 36-40 Labor San Isidro Zona 8 de la ciudad de Quetzaltenango, hasta el 6 de marzo de 1,996 estuvo en la 14 avenida 0-09 de la zona 1, es una institución de tipo estatal, forma parte de la organización médico-asistencial nacional, dentro de la región VI y VII de servicios de salud, dependiente de la Dirección General de Servicios de Salud, es un Centro Médico Regional y Hospital Integrado Urbano para el área de Quetzaltenango.

El año 1975, marcó el inicio de una época de cambios locales que fue aprovechada para solicitar que se considerara seriamente la construcción de un nuevo edificio para el hospital, ya que las

instalaciones con las que se contaba, empezaban a presentar deficiencias, no solo físicas, sino también visibles inconvenientes para la ciudad, por su ubicación e imposibilidad de mayor crecimiento. Esta solicitud fue hecha a través de presentaciones formales de la Dirección del hospital, la Jefatura de área y de la Región de Salud No 5, ante las autoridades municipales y nacionales, así como ante todo tipo de agrupaciones locales, con el propósito de conformar un solo frente al respecto.

A partir de entonces, ha funcionado como un Hospital Regional de referencia, con sus especialidades en Cirugía, Medicina, Traumatología y Ortopedia, Pediatría, Ginecología y Obstetricia, Anestesiología, Radiología y odontología entre otros. Existe un acuerdo con la Universidad de San Carlos de Guatemala del Centro Universitario de Occidente CUNOC y la Facultad de Medicina, para la ejecución del programa de Pre-grado y otro de Post-grado, que ha permitido contar con médicos residentes y estudiantes de medicina, debido a los Post-grados, en el año de 1,998 el hospital fue elevado a la categoría de Hospital Universitario. Por otra parte, ha servido como centro de enseñanza y práctica clínica para las escuelas de Enfermería profesional y auxiliar, Fisioterapia y Radiología.

Al ser un hospital escuela, se le permite a los médicos y cirujanos continuar una especialidad en las distintas áreas de la medicina. El tiempo que duran las residencias son de 4 años a excepción de Cirugía y Traumatología que es de 5 años, al finalizar este periodo el profesional de la medicina se graduaría de la especialidad.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El desarrollo de la inteligencia emocional comprende las habilidades, capacidades de percibir y expresar emociones, por medio de la comprensión y raciocinio de las emociones de la persona y de los demás.

El síndrome de burnout es considerado como aquella respuesta física y mental que tiene lugar en la persona como consecuencia de un esfuerzo frecuente, cuyos resultados a su trabajo considera ineficaces e insuficientes. La persona que padece el síndrome puede presentar sentimientos de sentirse exhausta, sensación de indefensa, con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción.

A partir de estos conceptos se establece que en la actualidad las empresas e instituciones exigen de sus trabajadores como requisito indispensable que puedan trabajar bajo presión, para poder competir en la globalización; a consecuencia de esto mayores son los casos de colaboradores que han presentado el síndrome de burnout.

Para lograr el manejo de sobrecargo laboral los trabajadores deben de aprender a actuar y tomar decisiones correctas ante situaciones estresantes. En el caso de los médicos una decisión en el momento adecuado puede salvar una vida, es por esta razón que la inteligencia emocional constituye un factor importante pues es está, la que permite interactuar con el mundo, al englobar habilidades como el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental; logra por medio de estas habilidades el desarrollo de rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, que resultan indispensables para el desarrollo de los profesionales en la salud.

El profesional de la medicina necesita desarrollar con efectividad su trabajo, pues de esto depende la recuperación del paciente. Además de la práctica dentro del hospital el Médico Residente deberá de aprobar todos los cursos que durante su residencia deben cursar. Todos estos

factores afectan la vida del profesional y causan en ocasiones el deterioro en la atención profesional que dan al paciente.

El problema radica en el sobrecargo de trabajo que los médicos residentes tienen al realizar su trabajo, como anteriormente se hizo referencia constantemente el profesional de la medicina se encuentra ante situaciones que generan gran sobrecargo laboral, entre ellas está; La complejidad del caso que atienden, la responsabilidad que adquieren según el año de residencia en que se encuentren, y un factor que juega un papel muy importante en el trabajo realizado por el médico residente, es la responsabilidad de trabajar con seres humanos, pues de un trabajo efectivo depende la vida o la muerte del paciente. Por lo anteriormente expuesto se presenta la siguiente pregunta de investigación que será respondida al finalizar la misma.

¿Cuál es la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout?

2.1 Objetivos

2.1.1 Objetivo General

Establecer la relación entre la inteligencia emocional y el síndrome de burnout

2.1.2 Objetivo Específicos

- Identificar el manejo de emociones de los Médicos Residentes,
- Reconocer los síntomas del síndrome de burnout que manifiestan los médicos residentes,
- Determinar la relación entre el síndrome de burnout y la inteligencia emocional.

2 .2 Variables

- Inteligencia emocional,
- Síndrome de Burnout.

2.3 Definición de Variables

2.3.1 Definición Conceptual de las Variables

Inteligencia emocional:
Goleman (2005) establece que es la capacidad de percibir y expresar emociones, a través de la comprensión y raciocinio de las emociones en uno mismo y en los demás

Síndrome de Burnout:
Bosqued (2008) afirma que es la respuesta psicofísica que tiene lugar en el individuo como consecuencia de un esfuerzo frecuente cuyos resultados la persona considera ineficaces e insuficientes, ante lo cual reacciona quedándose exhausta, con sensación de indefensión y con retirada psicológica y a veces física de la actividad a causa del estrés excesivo y de la insatisfacción.

2.3.2 Definición Operacional de las Variables

Las variables de estudio se operacionalizaron a través de una escala de Likert, para poder establecer la relación entre las dos variables

2.4 Alcances y Limites

Dentro de los alcances de esta investigación consta que se realizó con el personal médico residente del Hospital Regional de Occidente de Quetzaltenango. El único límite fue la falta de tiempo de los médicos residentes para poder contestar la Escala de Likert debido a la afluencia de pacientes que esperaban ser atendidos.

2.5 Aporte

Los resultados que se obtuvieron de esta investigación brindaron a los médicos Resientes del Hospital Regional de Occidente un indicador sobre la importancia de tener un alto nivel de inteligencia emocional y sus efectos en las relaciones interpersonales de los médicos residentes. Así mismo les permite tener una visión clara de cómo a través de la inteligencia emocional se puede llegar a evitar padecer el síndrome de burnout, enfermedad que se adquiere al trabajar con demasiado estrés.

Al Hospital Regional de Occidente le sirve para la implementación de programas de capación sobre temas que se relacionen con la inteligencia emocional, que sirva como parámetro para la planificación de estrategias para evitar que el médico residente en un futuro padezca un severo nivel de síndrome de burnout

A la Universidad Rafael Landívar, aportará principalmente a la carrera de Psicología Industrial información que servirá de apoyo para futuras generaciones de estudiantes interesados en el tema, pues reúne una serie de bibliografías, estudios realizados en este campo y una recopilación de conceptos de diversos autores

III. MÉTODO

3.1 Sujetos

La población de estudio la compone una muestra de 78 sujetos que conforman el 83% de la población de Médicos Residentes. Son médicos y cirujanos que oscilan entre las edades de 27 a 35 años, en su mayoría solteros, clasificados según el año de residencia que cursan y pertenecen a diferentes especialidades en el área de medicina De estas personas depende en gran manera la calidad de atención que el paciente o usuario recibe, están divididos en pequeños grupos de trabajo y como equipo tienen que lograr darle atención a todos los pacientes.

3.2 Instrumento

Para esta investigación se realizó una escala de Likert, para verificar la relación que tiene la inteligencia emocional y el síndrome de burnout en los médicos residentes. Puesto que es una escala comúnmente utilizada para conocer el grado de opinión de una persona en acuerdo o desacuerdo de cualquier sentimiento o suceso. Morales (2000) la define como un método que supone que todos los ítems miden con la misma intensidad la actitud que se desea medir y es el encuestado el que le da una puntuación, normalmente de 1 a 5, en función de su posición frente a la afirmación sugerida por el ítem. La actitud final que se asigna al encuestado será la medida de la puntuación que éste da a cada uno de los ítems de la escala.

Esta escala constó de 18 preguntas y respuestas, la cual fue validada por medio del juicio de 3 catedráticos expertos en el tema de la Universidad Rafael Landívar de Quetzaltenango.

3.3 Procedimiento

- Se realizaron tres sumarios con el perfil de investigación, de los cuales la terna evaluadora eligió un tema para el estudio de trabajo de tesis,
- Mejoramiento del capítulo II, planteamiento del problema,

- Investigación de los antecedentes que aportaran más información acerca del tema de estudio,
- Elaboración de la fundamentación teórica del tema para el marco teórico,
- Selección del instrumento que se utilizó en el trabajo de campo,
- Calculó la muestra que se utilizó para el estudio,
- Elección de metodología estadística a utilizar para el procedimiento de los resultados del trabajo de campo,
- Realización del índice de la investigación,
- Ejecución del trabajo de campo,
- Interpretación y presentación de los resultados del estudio,
- Discusión de resultados,
- Conclusiones y Recomendaciones del tema, según los resultados y objetivos planteados,
- Propuesta del estudio,
- Referencias bibliográficas,
- Anexos.

3.4 Tipo de Investigación, Diseño y Metodología Estadística

Este estudio es de tipo descriptivo. Acherandio (2000) refiere que este es el que abarca todo tipo de datos recogidos, ordenados, tabulados, interpretados y evaluados.

El objetivo del diseño descriptivo es examinar y analizar la conducta humana personal y social en los diferentes ámbitos sociales

Se utilizó el método de fiabilidad y significación de la media aritmética. Achaerandio (2000), establece que para la comprobación de la hipótesis, debido al tipo de investigación, se debe de establecer una estadística de la información obtenida, con el fin de evidenciar la asociación o no, entre las variables de estudio.

Mode (2005) explica que la media aritmética es un promedio razonable estable. No es afectada por algunos valores moderados pequeños o moderados grandes y está estabilidad aumenta con la frecuencia total N. Sin embargo, uno o más valores extremos pueden algunas veces afectar su valor y reducir su utilidad. La media aritmética es una media estadística que conviene debido a su estabilidad general

Significación de la media aritmética

- Nivel de confianza NC = 99% entonces Z = 2.58
- Error típico de la media aritmética $$\sigma \bar{x} = \frac{\sigma}{\sqrt{N-1}}$$
- Hallar la razón crítica $$RC = \frac{\bar{x}}{\sigma x}$$
- Comparación de la razón crítica con el nivel de confianza.
  Si RC >Z entonces es significativa
  Si RC < Z entonces no es significativa

Fiabilidad

- Calcular el error muestral máximo $$E = \sigma x * z$$
- Calcular el intervalo confidencial

I.C. = x + E

I.C. = x - E

También se aplicó el método compuesto de proporciones, el cual analiza el porcentaje y situación de algún fenómeno específico y se aplicaron los siguientes pasos.

Significación y fiabilidad

- Adoptar el nivel de confianza al 5% (1.96)
- Encontrar el error típico de la proporción $\sigma p = \sqrt{\frac{p \cdot q}{N}}$
- Hallar el error muestral E = 95% (1.96) X σ*p*
- Encontrar la razón critica Intervalo confidencial $Rc = \frac{p}{\sigma p}$

  I. C = p + E

  I. C = p - E

- Comparar la razón crítica con su nivel de confianza

  Si RC > 1.96 entonces es significativa

  Si RC < 1.96 entonces no es significativa

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados estadísticos del estudio realizado sobre Inteligencia emocional y Síndrome de burnout en médicos residentes del Hospital Regional de Occidente

No.	Item	f	%	p	Q	σp	E	Li	Ls	Rc	Sig	Fiab
1	Siempre	1	1	0.01	0.99	0.013	0.02	-0.01	0.04	1	NO	SI
	Con frecuencia	8	10	0.10	0.90	0.034	0.07	0.04	0.17	3	SI	SI
	A veces	19	24	0.24	0.76	0.049	0.10	0.15	0.34	5	SI	SI
	Nunca	50	64	0.64	0.36	0.054	0.11	0.53	0.75	12	SI	SI
2	Siempre	15	19	0.19	0.81	0.04	0.09	0.10	0.28	4	SI	SI
	Con frecuencia	14	18	0.18	0.82	0.04	0.09	0.09	0.26	4	SI	SI
	A veces	44	57	0.56	0.44	0.06	0.11	0.45	0.67	10	SI	SI
	Nunca	5	6	0.06	0.94	0.03	0.05	0.01	0.12	2	SI	SI
3	Siempre	7	9	0.09	0.91	0.032	0.06	0.03	0.15	3	SI	SI
	Con frecuencia	11	14	0.14	0.86	0.039	0.08	0.06	0.22	4	SI	SI
	A veces	27	35	0.35	0.65	0.054	0.11	0.24	0.45	6	SI	SI
	Nunca	33	42	0.42	0.58	0.056	0.11	0.31	0.53	8	SI	SI
4	Siempre	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Con frecuencia	6	8	0.08	0.92	0.03	0.06	0.02	0.14	3	SI	SI
	A veces	16	21	0.21	0.79	0.046	0.09	0.12	0.29	4	SI	SI
	Nunca	56	72	0.72	0.28	0.051	0.10	0.62	0.82	14	SI	SI
5	Siempre	3	4	0.04	0.96	0.022	0.04	0.00	0.08	2	NO	SI
	Con frecuencia	11	14	0.14	0.86	0.039	0.08	0.06	0.22	4	SI	SI
	A veces	41	53	0.53	0.47	0.057	0.11	0.41	0.64	9	SI	SI
	Nunca	23	29	0.29	0.71	0.052	0.10	0.19	0.40	6	SI	SI
6	Siempre	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Con frecuencia	7	9	0.09	0.91	0.032	0.06	0.03	0.15	3	SI	SI
	A veces	42	54	0.54	0.46	0.056	0.11	0.43	0.65	10	SI	SI
	Nunca	29	37	0.37	0.63	0.055	0.11	0.26	0.48	7	SI	SI
7	Siempre	3	4	0.04	0.96	0.022	0.04	0.00	0.08	2	SI	SI
	Con frecuencia	7	9	0.09	0.91	0.032	0.06	0.03	0.15	3	SI	SI
	A veces	33	42	0.42	0.58	0.056	0.11	0.31	0.53	8	SI	SI
	Nunca	35	45	0.45	0.55	0.056	0.11	0.34	0.56	8	SI	SI
8	Siempre	6	8	0.08	0.92	0.03	0.06	0.02	0.14	3	SI	SI
	Con frecuencia	15	19	0.19	0.81	0.045	0.09	0.10	0.28	4	SI	SI
	A veces	20	26	0.26	0.74	0.049	0.10	0.16	0.35	5	SI	SI

	Nunca	37	47	0.47	0.53	0.057	0.11	0.36	0.59	8	SI	SI
9	Siempre	6	8	0.08	0.92	0.03	0.06	0.02	0.14	3	SI	SI
	Con frecuencia	26	33	0.33	0.67	0.05	0.10	0.23	0.44	6	SI	SI
	A veces	35	45	0.45	0.55	0.06	0.11	0.34	0.56	8	SI	SI
	Nunca	11	14	0.14	0.86	0.04	0.08	0.06	0.22	4	SI	SI

No.	Item	f	%	p	q	σ_p	ε_0	Li	Ls	Rc	Sig	Fiab
10	Siempre	10	13	0.13	0.87	0.038	0.07	0.05	0.20	3	SI	SI
	Con frecuencia	18	23	0.23	0.77	0.048	0.09	0.14	0.32	5	SI	SI
	A veces	40	51	0.51	0.49	0.057	0.11	0.40	0.62	9	SI	SI
	Nunca	10	13	0.13	0.87	0.038	0.07	0.05	0.20	3	SI	SI
11	Siempre	3	4	0.04	0.96	0.022	0.04	0.00	0.08	2	SI	SI
	Con frecuencia	13	16	0.17	0.83	0.042	0.08	0.08	0.25	4	SI	SI
	A veces	31	40	0.40	0.60	0.055	0.11	0.29	0.51	7	SI	SI
	Nunca	31	40	0.40	0.60	0.055	0.11	0.29	0.51	7	SI	SI
12	Siempre	1	1	0.01	0.99	0.013	0.02	-0.01	0.04	1	NO	SI
	Con frecuencia	4	5	0.05	0.95	0.025	0.05	0.00	0.10	2	SI	SI
	A veces	32	41	0.41	0.59	0.056	0.11	0.30	0.52	7	SI	SI
	Nunca	41	53	0.53	0.47	0.057	0.11	0.41	0.64	9	SI	SI
13	Siempre	4	5	0.05	0.95	0.025	0.05	0.00	0.10	2	SI	SI
	Con frecuencia	4	5	0.05	0.95	0.025	0.05	0.00	0.10	2	SI	SI
	A veces	24	31	0.31	0.69	0.052	0.10	0.21	0.41	6	SI	SI
	Nunca	46	59	0.59	0.41	0.056	0.11	0.48	0.70	11	SI	SI
14	Siempre	1	1	0.01	0.99	0.013	0.02	-0.01	0.04	1	NO	SI
	Con frecuencia	6	8	0.08	0.92	0.03	0.06	0.02	0.14	3	SI	SI
	A veces	16	21	0.21	0.79	0.046	0.09	0.12	0.29	4	SI	SI
	Nunca	55	71	0.71	0.29	0.052	0.10	0.60	0.81	14	SI	SI
15	Siempre	3	4	0.04	0.96	0.022	0.04	0.00	0.08	2	SI	SI
	Con frecuencia	9	12	0.12	0.88	0.036	0.07	0.04	0.19	3	SI	SI
	A veces	27	35	0.35	0.65	0.054	0.11	0.24	0.45	6	SI	SI
	Nunca	39	50	0.50	0.50	0.057	0.11	0.39	0.61	9	SI	SI
16	Siempre	0	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Con frecuencia	8	10	0.10	0.90	0.034	0.07	0.04	0.17	3	SI	SI
	A veces	33	41	0.42	0.58	0.056	0.11	0.31	0.53	8	SI	SI
	Nunca	38	49	0.49	0.51	0.057	0.11	0.38	0.60	9	SI	SI
17	Siempre	3	4	0.04	0.96	0.02	0.04	0.00	0.08	2	NO	SI

	Con frecuencia	15	19	0.19	0.81	0.04	0.09	0.10	0.28	4	SI	SI
	A veces	40	51	0.51	0.49	0.06	0.11	0.40	0.62	9	SI	SI
	Nunca	20	26	0.26	0.74	0.05	0.10	0.16	0.35	5	SI	SI
18	Siempre	1	1	0.01	0.99	0.013	0.02	-0.01	0.04	1	NO	SI
	Con frecuencia	6	8	0.08	0.92	0.03	0.06	0.02	0.14	3	SI	SI
	A veces	36	46	0.46	0.54	0.056	0.11	0.35	0.57	8	SI	SI
	Nunca	35	45	0.45	0.55	0.056	0.11	0.34	0.56	8	SI	SI

V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La inteligencia emocional permite al ser humano desarrollar habilidades mentales que ayudan a examinar, evaluar y eventualmente a controlar sus propias emociones, fomentar mejores relaciones interpersonales; todos estos factores deberán poseer los médicos residentes para no padecer el síndrome de burnout y poder desarrollar efectivamente su trabajo, pues constantemente mantienen gran sobrecarga laboral para lo que deberán manejar eficazmente sus emociones.

A continuación se presenta la discusión de los resultados que fueron hallados en el trabajo de campo y se comparan con las teorías de autores que vinculan sus investigaciones con los temas de inteligencia emocional y síndrome de burnout, tiene como objetivo verificar si existe relación entre ambas variables.

El 64% de la población respondió al ítem número uno que, nunca les dejaba de preocupar lo que le ocurría a algunos de los pacientes sin embargo hubo un 24% que contestó que a veces no les preocupaba y el 10% que con frecuencia, pero el 36% respondió que no. Según Bergé (2011) la persona que padece del síndrome de burnout llega a desarrollar sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes y frías hacia otras personas, sobre todo hacia aquellos que son beneficiarios de su trabajo.

Vivas, et.al (2007) establecen que la autoconciencia consiste en reconocer las propias emociones y los efectos que éstas tienen sobre el estado físico, en el comportamiento y el pensamiento; lo que busca la autoconciencia es que la persona logre identificar si la emoción es positiva o negativa, para que a partir de esto logre definir qué acciones serán las que ejecutara, esto tiene relación con la respuesta al ítem número dos en donde el 57% de la población manifestó que a veces se sentían avergonzados cuando cometía un error y solo un 19% de la población expresó que siempre se avergonzaban al cometer un error.

El 42% de la población establece que nunca les cuesta demostrar sus auténticos sentimientos ante las demás personas según la respuesta obtenida del ítem número tres, lo que se relaciona con lo expuesto por Goleman (2005) quien afirma que la inteligencia emocional es la capacidad de percibir y expresar emociones, a través de la comprensión y raciocinio de las emociones en uno mismo y en los demás.

Mayer (como se citó en Araujo y Guerra, 2007) expone que la inteligencia emocional, es la destreza que permite conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, lo que se demuestra con el 72% de la población que respondió al ítem número cuatro que nunca dudaban de sus sentimientos.

La inteligencia emocional, consiste en un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de la persona, lo cual se relaciona con el 53% de la población que respondió al ítem cinco, que a veces tarda en recuperarse de los malos momentos.

García y Giménez (2010) mencionan que en otras palabas la inteligencia emocional es la capacidad que posee una persona para procesar la información emocional con exactitud y eficiencia, incluye la capacidad de asimilar, comprender y regular las emociones para una efectiva toma de decisiones, esto se comprueba a través del 45% de la población que respondió al ítem número seis que nunca tiene dificultades a la hora de tener que tomar una decisión.

Una persona con un nivel alto nivel de inteligencia emocional según Villanueva (2012) logra generar habilidades y destrezas internas de autoconocimiento, conciencia propia, la motivación y la gestión emocional; y las habilidades externas, como la empatía y la destreza social, esto tiene relación con el 45% de la población que respondió según el ítem siete de la escala que nunca busca excusas para escaparse de las situaciones que le provocan malestar.

La asertividad, es un principio de la inteligencia emocional que busca saber defender las propias ideas y respetar las de los demás, enfrentarse a los conflictos en vez de ocultarlos y por ultimo aceptar las críticas, si estas pueden ayudar a mejorar la forma de actuar, según García y Giménez (2010); la escala proporcionada a los médicos residentes establece que el 47% de la población que respondió al ítem número ocho que nunca evita a personas que la hacen sentir inferior y con el 46% de la población que respondió al ítem catorce que solo a veces se inquieta ante la presencia de personas extrañas.

Martin y Boeck (2007) exponen que dentro de las cinco capacidades que una persona con inteligencia emocional posee está el crear relaciones sociales, el trato satisfactorio con las demás personas depende entre otras cosas, de la capacidad de crear y cultivar las relaciones, de reconocer los conflictos y solucionarlos, de encontrar el tono adecuado y de percibir los estados de ánimo de las personas que en ese momento hablan.

Salazar (2010) refiere que los signos y síntomas en el síndrome de burnout se desarrollan de forma progresiva, se relacionan con el agotamiento emocional y el estrés laboral; factores que pueden llegar a condicionar un estado complejo de insatisfacción en las personas que lo padecen, quienes por lo general trabajan en ámbitos relacionados con la atención a personas. Esto se comprueba con los resultados obtenidos en el ítem número nueve en donde el 45% de la población respondió que a veces se sentía emocionalmente agotado por el trabajo y el 33% respondió que con frecuencia.

El 51% de la población respondió al ítem número diez que a veces se sienten fatigados cuando se levantan por la mañana y tiene que enfrentarse con otro día de trabajo y el 23% contestó que con frecuencia se sienten de la misma forma, lo que se relaciona con lo expresado por Bosqued (2008) quien menciona que entre las principales características del síndrome de burnout está el agotamiento emocional, el cual surge como consecuencia de una disminución de recursos emocionales del profesional para lograr enfrentar los retos que su actividad laboral plantea, y produce como resultado fatiga a nivel mental, físico y emocional, todos estos factores llegan a repercutir en la atención que se le brindara al paciente.

Felipe (2012) menciona que algunos de los factores promotores del burnout son, a) tener contacto con muchas personas, expectativas de éxito o fracaso, ausencia de control en los resultados a obtener, ambigüedad sobre las funciones que deberá de desempeñar; de acuerdo a los resultados obtenidos en el ítem número once el 40% de residentes manifiestan que a veces trabajar todo el día con muchas personas es un esfuerzo y en la misma relación en el ítem número dieciséis el 45% de la población refiere que nunca le produce estrés trabajar directamente con las personas.

El 53 % de la población respondió al ítem número doce que nunca se sienten frustrados en su trabajo y el 41 % respondió que solo a veces sienten frustración en su trabajo.

Bergé (2011) expone que el deterioro de la capacidad de trabajo, disminución de la calidad de los servicios que se presenta a los clientes o usuarios, interacciones hostiles, comunicación ineficiente son algunas de las reacciones que una persona con burnout presenta, el 31% de la población respondió al ítem número trece en la escala de Likert que a veces no se siente estimulado después de trabajar en contacto con los pacientes.

García y Giménez (2010) mencionan que la inteligencia emocional está conformada por una serie de principios entre los cuales están; a) autoconocimiento, el cual consiste en la capacidad de poder conocer los propios sentimientos, sobre todo los puntos fuertes y los puntos débiles que todas las personas tienen. Para evitar cometer errores al momento de expresar los sentimientos; y b) el autocontrol, que es la capacidad para poder controlar los impulsos, saber mantener la calma ante cualquier situación y controlar los nervios.

Siempre es necesario no dejarse llevar únicamente por los sentimientos, sino que hay que mantener un equilibrio entre las emociones y el raciocinio lo cual concuerda con la respuesta de los médicos residentes al ítem número diecisiete, donde el 51% a veces experimenta muchos cambios emocionales y el 26% de la población nunca experimenta estos cambios.

VI. CONCLUSIONES

- La inteligencia emocional se relaciona con el síndrome de burnout según opiniones expresadas en la escala de likert debido a que la misma proporciona a los médicos residentes la destreza para poder conocer y manejar los propios sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, lo que les permite estar seguros de sus sentimientos y controlar sus emociones en aquellas situaciones que pueden ser agentes del síndrome de burnout.

- Los médicos residentes manejan adecuadamente sus emociones pues existe un alto porcentaje que refiere que no les cuesta demostrar su verdaderos sentimientos ante las demás personas, no tratan de buscar excusas para escaparse de situaciones que les causa malestar al contrario enfrentan la situación lo antes posible, no se les dificulta tomar decisiones y no tratan de evitar a aquellas personas que los hacen sentir inferior.

- Entre los síntomas manifestados por determinados Médicos en torno al nivel elevado de estrés causado por el trabajo está el sentimiento de agotamiento, la incomodidad y cansancio que les causa trabajar todo el día con personas, frustración laboral, trato impersonal hacia los pacientes y sentimiento de estar al límite de sus posibilidades.

- Un bajo porcentaje de Médicos Residentes manifestaron diversos síntomas del síndrome de burnout, entre ellos está el sentirse fatigados cuando se levantan por la mañana para enfrentar otro día de trabajo y en ocasiones les deja de preocupar lo que le ocurre a algunos de los pacientes, al demostrar un bajo nivel para poder identificar si la emoción es positiva o negativa función que forma parte de la inteligencia emocional.

VII. RECOMENDACIONES

- Elaborar un plan por parte de la Dirección Ejecutiva en coordinación con el departamento de Recursos Humanos para lograr desarrollar que los médicos residentes se sientan seguros de sus capacidades y manejen las emociones a su favor para que su desempeño laboral sea el adecuado.

- Realizar capacitaciones enfocadas a temas relacionados con la inteligencia emocional, en donde se exponga la importancia que tiene la misma para el desarrollo de sus relaciones interpersonales, el efectivo control de emociones internas y externas y el buen desempeño en sus actividades laborales.

- Desarrollar pláticas informativas sobre el síndrome de burnout y cómo evitarlo. Así mismo ejecutar con los médicos residentes dentro de las pláticas, técnicas que los ayuden a controlar el sobrecargo laboral.

- Programar periodos de relajación dentro del horario laboral de los médicos residentes, durante lapsos cortos para evitar que por la sobrecarga de trabajo llegue a padecer el síndrome de burnout, pues este afectaría la afectiva realización de sus actividades diarias

VIII. REFERENCIAS

Aadmont, M. (2010). *Psicologia industrial / organizacional un enfoque aplicado.* Mexico: Cengage Learning .

Achaerandio, L. (2000). *Iniciacion a la practica de la investigacion.* Guatemala: Universidad Rafel Landivar.

Amau, P. (2006). *Guia sobre el síndrome del quemado.* Madrid: Da Vinci, S.A.

André, C. (2004). *El placer de vivir.* Barcelona: Kairós.

Araujo, M., y Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educacion superior publicas*. Mexico: Centro de investigacionesy ciencias administrativas, pág 137.

Arroyave, L. (04 de mayo de 2014). *Las emociones están de moda*. Guatemala: el Periodico, pág. 20.

Barón, M. (2008). *El síndrome de agotamiento profesional de oncología.* Argentina: Panamericana.

Bergé, M. (2011). *Cuando se quema el profesorado de secundaria.* Madrid: Díaz de Santos, S.A.

Bosqued, M. (2008). *Quemados: El sindrome de Burnout ¿Ques es y como superarlo?* España: Paidós ibérica, S.A.

Chico, M. (18 de noviembre de 2009). *Buena vida*. Guatemala: Prensa Libre, pág. 50.
El síndrome de burnout se debe al estrés laboral. (04 de 08 de 2010). Guatemala: Prensa Libre, pág. 25.

Felipe, L. (2011). *Burnout profesional.* Mexico: Helénica, S.A.

Felipe, L. (2012). *Burnout y docencía.* Mexico: Trillas.

García, F., y Giménez, M. (2010). *La inteligencia Emocional y sus principales modelos.* España: Espiral.

Gil, P. (2006). *Riesgos psicosociales y sindrome de quemarse por el trabajo*. Foro de las americas en investigacion sobre factores psicosociales, estres y salud mental en el trabajo (pág. 52). Mexico: UNIPSICO.

Goleman, D. (2005). *Liderar con inteligencia.* Barcelona: Kairos S.A.

Guimón, J., de la Sota, E., y Sartorious, N. (2009). *La gestión de las intervenciones psiquiátricas.* Bilbao: CORE academic.

Judge, R. (2013). *Comportamiento Organizacional.* Mexico: Pearson.

Lange. (2001). *El libro de las emociones.* Madrid, España: EDAF, S.A.

Maisto, M. (2005). *Introduccion a la Psicología.* Mexico: Pearson Educación.

Manassero, A. (2001). *Burnout en la enseñanza*. Mexico: Aula de innovacion educativa 103-104, 80.

Martin, D., y Boeck, K. (2007). *EQ. Qué es inteligencia emocional.* Chile: EDAF, S.L.

Mode, E. (2005). *Elementos de probabilidad y estadística*. España: Reverté

Montenegro, G. (2006). ¿Se puede ser emotivamente brillante? Inteligencia Emocional. Guatemala: Revista D, 20.

Morales, P. (2000). *Medición de actitudes en psicología y educación*: Construcción de escalas y problemas metodológicos. Madrid.

Myers. (2006). *Psicología* . Buenos Aires, Madrid: Medica Panamericana .

Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo.* Mexico: Mc Graw Hill.

Ordoñez, M. (2003). *Estimulacion temprana: Inteligencia emocional y cognitiva.* Perú: Cultura.

Rosales, H. (2010). *Síndrome burnout en personal adminsitrativo de la escuela de ciencias psicologicas de la universidad de San Carlos de Guatemala.* Guatemala.

Salazar, J. (01 de diciembre de 2010). *slideshare*. Recuperado el 03 de Febrero de 2014, de slideshare: www.slideshare.net/maestsst/estudios-de-burnout-en-trabajadores-de-la-salud

Tarditi, G. (2013). *Las emociones y el cáncer.* Mexico : Oceano.

Torres, E. (2007). *Apoyo Psicologico en situaciones de emergencia.* España: La ley.

Villanueva, P. (28 de marzo de 2012). Recuperado el 05 de febrero de 2014, www.eclosioncoaching.com/blog/2012/03/inteligencia-emocional-definicion-y-utilidad/

Vivas, M., Gallego, D., y Gozález, B. (2007). *Educar las Emociones.* Mérida, Venezuela: Producciones Editoriales C.A.

Zárate, E. (2012). *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral.* Guatemala.

Zarraga, A. (2003). *Aprende a vivir las emociones*. Mexico: *Consumer*..

Zimbardo, G. (2005). *Psicologia y vida.* España: Person educación.

IX. ANEXOS

Anexo I

Propuesta: Talleres para el desarrollo de la inteligencia emocional y control de síndrome de burnout en los médicos residentes

I. Introducción

La inteligencia emocional es la capacidad humana que permite conocer y manejar los sentimientos, interpretar o enfrentar los sentimientos de los demás, sentir satisfacción y ser eficaces en la vía, a la vez de crear hábitos mentales favorecedores de la propia productividad laboral.

En otras palabras la inteligencia emocional es la capacidad que posee el ser humano para procesar información de tipo emocional con exactitud y eficiencia, incluye la capacidad de asimilar, comprender y regular las emociones para una efectiva toma de decisiones.

El lograr mantener un equilibrio emocional es de vital importancia para el trato con los demás compañeros así como con los pacientes que tienen a su cargo, por lo mismo las instituciones deben velar por que el personal logre desarrollar estas habilidades.
En la actualidad cada vez son más los trabajos que exigen poder trabajar con gran sobrecarga laboral, el cual aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control, y puede manifestarse de diversas formas.

II. Justificación

Es de suma importancia que los colaboradores tengan conocimiento de los beneficios de la inteligencia emocional para que la utilicen de una forma positiva tanto en el área laboral como en su vida personal.

Al conseguir que el médico residente desarrolle estas habilidades, tendrá confianza en sí mismo y en el trabajo que realiza, aumentara su autoestima, mejorara su atención hacia el paciente y optimizara sus relaciones interpersonales.

Por el tipo de trabajo que realiza el profesional de la salud, el manejo de sobrecarga laboral es de suma importancia, pues su profesión demanda estar en contacto con grandes cantidades de trabajo.

III. Objetivos

Objetivo general

Proponer el taller para el desarrollo de la inteligencia emocional y control del síndrome de burnout en los médicos residentes del Hospital Regional de Occidente.

Objetivos específicos

- Que los médicos residentes comprendan la importancia de los beneficios y ventajas de la inteligencia emocional en el desarrollo laboral,
- Dar a conocer las técnicas para mejorar el manejo de sobrecarga laboral y el entrenamiento sobre el taller de inteligencia emocional y control del síndrome de burnout, para ser aplicado en los Médicos Residentes.

IV. Descripción de la propuesta

- Primer taller

No	Tema central	Subtitulo	Subtitulo	Subtitulo
1	Inteligencia Emocional	Concepto	Componentes	¿Qué son las emociones?
2	La Inteligencia Emocional aplicada al entorno personal	Principios básicos en las relaciones humanas	Empatía; La habilidad de comprender a los demás	La inteligencia emocional en las relaciones personales
3	La Inteligencia Emocional aplicada al entorno laboral.	Automotivación, trabajo y rendimiento	Habilidades interpersonales aplicadas a personas y equipos	Como trabajar en las instituciones con inteligencia emocional.

- Segundo Taller

	Medidas preventivas sobre el Burnout
1	Es importante hacer ejercicio regularmente (el aeróbico o caminar rápidamente reduce las hormonas del estrés y mejora el ánimo).
2	Hacer ejercicios de relajación o de meditación
3	Comer bien (incluye frutas y vegetales), evitar el alcohol y la cafeína, dormir 7 u 8 horas regularmente.
4	Es fundamental tener tiempo libre para sí, mantener una red de amigos y amigas con quienes compartir actividades recreativas o de simple conversación, solicitar el apoyo de familiares y amigos.
5	Tomarse recreos.
6	Desarrollo de capacidades personales. Si no se pueden modificar las fuentes de estrés, cambiar las respuestas a ellas a través de conductas proactivas (actuar sobre las situaciones que están dentro de nuestro círculo de influencia).
7	Modificar las respuestas al reinterpretar el significado de la conducta de los otros. Estrategias para manejar el tiempo y la resolución de conflictos Se debe facilitar el reconocimiento del problema y su identificación, inhibir al mismo tiempo la tendencia de responder impulsivamente ante él. Disminuir expectativas para evitar la frustración.
8	Buscar un buen sistema de apoyo fuera del trabajo: colegas, amigos, familia, supervisores.

- Tercer taller

a) Relajación Progresiva:

El objetivo de este tipo de relajación es reducir los síntomas fisiológicos de la ansiedad. La relajación actúa en el Sistema Nervioso Periférico de forma contraria al estrés, por lo tanto no se puede estar relajado y ansioso a la vez. Es importante realizarlo correctamente y todos los días, hasta conseguir adquirir un dominio y relajación cuando así se quiera y en cualquier lugar.

Pasos, como prepararse:

- Piense que aprende una habilidad, como ir en bicicleta, que luego te ayudará,
- Procure encontrar un rincón tranquilo, sin demasiados ruidos que le distraiga,
- Para facilitar la relajación la habitación ha de tener una temperatura ni demasiado calurosa, ni demasiado fría y tener una luz tenue,
- La ropa ha de ser cómoda, que no te apriete. Quítate las gafas, pulseras, etc.,
- Puede utilizar una cama y situar los brazos y las piernas ligeramente apartados del cuerpo. Asegúrese de que el cuello, los hombros y la espalda queden adecuadamente apoyados,
- Si durante la relajación te vienen a la mente escenas que te perturban o inquietan, no haga nada, déjalas pasar,
- Cierra los ojos.

b) Respiración:

- Respirar profundamente e inhalar por la nariz 5 veces profundamente y expirar por la boca, hacia fuera y despacio. Repítalo 5 veces,
- Después de estas 5 respiraciones profundas continúe con la respiración de forma lenta y pausada, a un ritmo normal,
- Desde ahora cada vez que inhale repita para si mismo la palabra “quieto” y con cada exhalación la palabra “tranquilo” note como al haber permitido que su cuerpo se afloje, los músculos se relajan,

- Repita “quieto” con cada inspiración y “tranquilo” con cada expiración, y con esta repetición de forma continuada las palabras aparecen de forma acompasada con el ritmo de su respiración y la relajación se hace más profunda,
- Continúe relajándose de esta manera un poco más. Mantenga los ojos cerrados pero, acompasados con cada inspiración y expiración continúa las palabras “quieto” y “tranquilo”.

Ahora pasemos a otra etapa de la relajación, Tensión y relajación musculares:

- Intente estar atentos a las sensaciones de tensión / distensión de los músculos,
- Ahora tense con fuerza toda la musculatura de su cuerpo, cada músculo quedará tirante y tenso.

Tense con fuerza los músculos de:
Las piernas: tensar firmemente… relajar de golpe. Respirar,
Los muslos, tensar firmemente… relajar de golpe. Respirar,
Los glúteos, tensar firmemente… relajar de golpe. Respirar,
La pelvis, tensar firmemente… relajar de golpe. Respirar,
El abdomen, tensar firmemente… relajar de golpe. Respirar,
La espalda, (requiere un poco más de tiempo): tensar firmemente… relajar de golpe.

Respirar:
El tórax, tensar firmemente… relajar de golpe. Respirar,
El cuello, tensar firmemente… relajar de golpe. Respirar,
La mandíbula, tensar firmemente… relajar de golpe. Respirar,
La frente, tensar firmemente… relajar de golpe. Respirar,
Los hombros: todo bien tenso… relajar de golpe. Respirar,
Deja escapar la tensión y relájate completamente. Siente el bienestar inmediato,
Esta será toda la tensión que efectuaremos.

c) Visualización:

Piense en una imagen agradable, una escena creada por usted mismo: una situación, un lugar, cualquiera que le resulte muy agradable y relajante. Por ejemplo estar en una playa con el ruido del mar, o en un bosque… Tómese el tiempo que le haga falta para encontrar la imagen, después utilizara la misma para relajarse en cualquier lugar. Deje que su mente divague entre recuerdos y escenas hasta encontrar la imagen.

Ahora imagine claramente la escena mientras repite las palabras "quieto" y "tranquilo" con cada inspiración y expiración. Realice las dos cosas a la vez, y note el efecto doblemente calmante que su ejecución le produce.

Ahora trasladase dentro de esta imagen, siéntase parte de ella, hazla tan suya como te le sea posible, y suelte todas las tensiones. Después, debes permanecer quieto durante unos minutos, y poco a poco abrir lentamente la conciencia a los sonidos de la habitación y a la sensación del cuerpo, y empezar a abrir los ojos, a incorporarte lentamente, sin ningún movimiento brusco repentino.

VI. Cronograma

Actividad	**Duración**	**Responsable**
Bienvenida y presentación del tema Video sobre inteligencia emocional	10 minutos	Encargado de Recursos Humanos
Primer taller		
Conferencia sobre inteligencia emocional	1 hora	Expositor
Segundo taller		
Conferencia de medidas preventivas sobre el síndrome de burnout	30 minutos	Expositor
Tercer taller		
Relajación antiestrés y visualización	50 minutos	Expositor
Discusión del ejercicio	10 minutos	Expositor y médicos residentes

VII. Recursos

- Recurso humano. 95 médicos Residentes del Hospital Regional de Occidente,
- Recurso de materiales. Lugar para realizar los talleres, computadora, cañonera, recursos audiovisuales.

VIII. Evaluación

Después de realizados los talleres se les proporcionara un cuadro para evaluar por medio de la técnica del PNI, los aspectos positivos, negativos e interesantes sobre los talleres y el disertante.

Universidad Rafael Landívar
Tradición Jesuita en Guatemala

Este es un estudio de investigación con fines académicos por lo tanto de manejo confidencial. Se le solicita su colaboración apreciable Doctor para contestar esta boleta, sin pensar demasiado en la respuesta, desde la primera impresión. Por favor marque con una x en la casilla correspondiente, si los comportamientos que se detallan en cada pregunta le ocurren: siempre, con frecuencia, a veces, rara vez. Recuerde no existen respuestas malas o buenas, por lo que se le solicita contestar con la mayor sinceridad posible.

Datos generales

Fecha de aplicación: _____Edad: _____

Género: _____ Estado civil: _____

No	Cuadro de ítems	Siempre	Con frecuencia	A veces	Nunca
1	No me preocupa lo que le ocurre a algunos de mi pacientes				
2	Me avergüenzo cuando cometo un error.				
3	Me cuesta demostrar mis auténticos sentimientos ante los demás.				
4	Dudo de mis sentimientos				
5	Tardo en recuperarme de los malos momentos				
6	Tengo muchas dificultades a la hora de tener que tomar decisiones.				
7	Busco excusas para escaparme de las situaciones que me provocan malestar.				
8	Evito a las personas que me hacen sentir inferior.				
9	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo				
10	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo				
11	Trabajar todo el día con muchas personas es un esfuerzo				
12	Me siento frustrado en mi trabajo				
13	Siento que no estoy estimulado después de trabajar en contacto con pacientes				
14	Trato a algunos pacientes de forma impersonal				
15	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades				
16	Trabajar directamente con las personas me produce estrés				
17	Experimento muchos cambios emocionales a lo largo del día.				
18	Me inquieto ante la presencia de gente extraña				

Operacionalización de variables

No.	Objetivo	Indicadores	Preguntas	Sujetos
1	Determinar la influencia de la inteligencia emocional en el síndrome de burnout	Síntoma de despersonalización	No me preocupa lo que le ocurre a algunos de mi pacientes	Médicos Residentes
2		Reacción al cometer un error	Me avergüenzo cuando cometo un error	
3		Demostración de los sentimientos	Me cuesta demostrar mis auténticos sentimientos ante los demás	
4		Confianza en los sentimientos	Dudo de mis sentimientos	
5	Identificar el manejo de emociones de los médicos residentes		Tardo en recuperarme de los malos momentos	Médicos Residentes
6		Dificultad en la toma de decisiones	Tengo muchas dificultades a la hora de tener que tomar decisiones	
7			Busco excusas para escaparme de las situaciones que me provocan malestar	
8		Baja autoestima	Evito a las personas que me hacen sentir inferior	
9	Reconocer los síntomas del	Características del síndrome de burnout	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	
10			Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo	
11	síndrome de burnout que manifiestan los médicos residentes		Trabajar todo el día con muchas personas es un esfuerzo	Médicos Residentes
12		Sensación de fracaso	Me siento frustrado en mi trabajo	
13		Baja realización personal	Siento que no estoy estimulado después de trabajar en contacto con pacientes	
14		Baja motivación profesional	Trato a algunos pacientes de forma impersonal	
15	Determinar la relación de la inteligencia emocional en el síndrome de burnout	Sobrecarga laboral	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	Médicos Residentes
16			Trabajar directamente con las personas me produce estrés	
17		Manejo de las emociones	Experimento muchos cambios emocionales a lo largo del día	
18		Dificulta para crear relaciones sociales	Me inquieto ante la presencia de gente extraña	