

DOI: 10.26820/recimundo/7.(4).oct.2023.179-186

URL: <https://recimundo.com/index.php/es/article/view/2134>

EDITORIAL: Saberes del Conocimiento

REVISTA: RECIMUNDO

ISSN: 2588-073X

TIPO DE INVESTIGACIÓN: Artículo de investigación

CÓDIGO UNESCO: 32 Ciencias Médicas

PAGINAS: 179-186







La inteligencia emocional en la enfermería

Emotional intelligence in nursing

Inteligência emocional em enfermagem

Bryan Omar Sornoza Calva¹; Ariana Belén García Conforme²; Genesis Narcisa Manrique Navarrete³; Gema Anahis Peña Avila⁴

RECIBIDO: 11/05/2023 **ACEPTADO:** 11/07/2023 **PUBLICADO:** 28/10/2023

1. Licenciado en Enfermería; Enfermero de Cuidado Directo en el Hospital de Solca; Portoviejo, Ecuador; bryanomar1998@gmail.com;  <https://orcid.org/0000-0002-1841-6368>
2. Licenciada de Enfermería; Investigadora Independiente; Jipijapa, Ecuador; ari_garciaconfor1999@hotmail.com;  <https://orcid.org/0000-0002-8088-8315>
3. Licenciada en Enfermería; Centro Médico Popular; Guayaquil, Ecuador; alegen.201606@outlook.com;  <https://orcid.org/0000-0001-8270-2409>
4. Enfermera Rural; Centro de Salud Vargas Torres; Jipijapa, Ecuador; gemaanahis05@hotmail.com;  <https://orcid.org/0000-0002-0904-6297>

CORRESPONDENCIA

Bryan Omar Sornoza Calva

bryanomar1998@gmail.com

Portoviejo, Ecuador

RESUMEN

La inteligencia emocional (IE) se define como la capacidad para razonar sobre las emociones, refleja la capacidad del individuo para hacer mejor uso de sus propias cualidades y competencias sociales para el desarrollo individual, emocional, intelectual y profesional. La presente investigación se enmarca dentro de una metodología de tipo bibliográfica documental. Ya que es un proceso sistematizado de recolección, selección, evaluación y análisis de la información, que se ha obtenido mediante medios electrónicos en diferentes repositorios y buscadores tales como Google Académico, Science Direct, Pubmed, entre otros, empleando para ellos los diferentes operadores booleanos y que servirán de fuente documental, para el tema antes planteado. Dentro de los procesos de formación en enfermería, debe afianzarse un sistema donde la enfermera (o) debe ser un catalizador del cambio, saber adaptarse a las nuevas situaciones, ser un hilador de lazos que alimenten y refuercen las relaciones en su entorno laboral, para propiciar de esta manera un sistema de colaboración y cooperación, para el logro de los objetivos propuestos, relacionados con el cuidado y la interrelación con el paciente.

Palabras clave: Paciente, Interrelación, Emocional, Competencias, Entorno.

ABSTRACT

Emotional intelligence (EI) is defined as the ability to reason about emotions; it reflects the individual's ability to make better use of their own qualities and social competencies for individual, emotional, intellectual and professional development. This research is framed within a documentary bibliographic methodology. Since it is a systematized process of collection, selection, evaluation and analysis of information, which has been obtained through electronic means in different repositories and search engines such as Google Academic, Science Direct, Pubmed, among others, using the different Boolean operators for them. and that will serve as a documentary source for the topic raised above. Within the nursing training processes, a system must be strengthened where the nurse must be a catalyst for change, know how to adapt to new situations, be a spinner of ties that nourish and strengthen relationships in their work environment, to In this way, foster a system of collaboration and cooperation, to achieve the proposed objectives, related to care and the interrelationship with the patient.

Keywords: Patient, Interrelation, Emotional, Competencies, Environment.

RESUMO

A inteligência emocional (IE) é definida como a capacidade de raciocinar sobre as emoções; reflecte a capacidade do indivíduo de utilizar melhor as suas próprias qualidades e competências sociais para o seu desenvolvimento individual, emocional, intelectual e profissional. Esta investigação enquadra-se numa metodologia bibliográfica documental. Uma vez que se trata de um processo sistematizado de recolha, seleção, avaliação e análise de informação, que foi obtida através de meios electrónicos em diferentes repositórios e motores de busca como o Google Académico, Science Direct, Pubmed, entre outros, utilizando os diferentes operadores booleanos para os mesmos. e que servirá de fonte documental para o tema acima levantado. Dentro dos processos de formação em enfermagem, deve ser fortalecido um sistema onde o enfermeiro deve ser um catalisador de mudanças, saber se adaptar a novas situações, ser um fiador de laços que nutrem e fortalecem as relações em seu ambiente de trabalho, para Desta forma, fomentar um sistema de colaboração e cooperação, para atingir os objetivos propostos, relacionados ao cuidado e à inter-relação com o paciente.

Palavras-chave: Paciente, Inter-relação, Emocional, Competências, Ambiente.

Introducción

La prestación de servicios en salud es una labor ardua, donde el personal asistencial (médicos y enfermeros) no sólo deben garantizar un óptimo servicio, sino además sortear la presión de su ejercicio mismo (la salud y la vida humana), las complejidades administrativas y financieras del sistema de salud como las nuevas formas laborales que emergen a raíz de la globalización e incluso la tercerización de los servicios de salud, en los que se exige flexibilidad laboral, contratos por términos cortos e incluso extensión de las jornadas laborales (Millán Ríos, 2021).

La inteligencia emocional (IE) se define como la capacidad para razonar sobre las emociones, refleja la capacidad del individuo para hacer mejor uso de sus propias cualidades y competencias sociales para el desarrollo individual, emocional, intelectual y profesional. Goleman refiere que la IE proporciona al individuo "una ventaja en cualquier ámbito de la vida, sea en las relaciones románticas e íntimas o captando las reglas tácitas que gobiernan el éxito en la política organizacional". La IE está relacionada con el éxito académico, y también con el ajuste psicológico, social, o la satisfacción personal y el bienestar psicológico (Quiliano Navarro & Quiliano Navarro, 2020).

La IE se compone de cuatro áreas: a) Valoración y expresión de las emociones propias, b) Valoración y reconocimiento de las emociones de los otros, c) Regulación de las propias emociones, d) Uso de las emociones para facilitar el desempeño. Es importante considerar que las enfermeras deben ejercer sus actividades de manera eficiente y efectiva en los cuidados que prodigan; para ello requieren competencias cognitivas, procedimentales y actitudinales propias de su perfil profesional. Esto implica poseer equilibrio físico, psicológico y ético; con una estrecha relación entre los mismos que determinan su comportamiento frente al entorno y a los individuos con quienes in-

teractúa, por tal motivo podrían llegar a ser calificadas como positivas o negativas dependiendo del resultado que estas ofrezcan al individuo. Por ejemplo, a nivel organizacional, algunas emociones como la tristeza y la melancolía pueden ser vistas como perjudiciales para el correcto desempeño de las personas (Abarca Arias et al., 2021).

Metodología

La presente investigación se enmarca dentro de una metodología de tipo bibliográfica documental. Ya que es un proceso sistematizado de recolección, selección, evaluación y análisis de la información, que se ha obtenido mediante medios electrónicos en diferentes repositorios y buscadores tales como Google Académico, Science Direct, Pubmed, entre otros, empleando para ellos los diferentes operadores booleanos y que servirán de fuente documental, para el tema antes planteado.

Resultados

En los contextos sanitarios, los cuidados de calidad del paciente pasan por la capacidad del personal de enfermería de entender al paciente y por su actitud hacia la comunicación. Una comprensión empática del paciente y una gestión emocional adecuada, son necesarias para que éste alcance mayores niveles de bienestar y confort. La capacidad para comunicarse de manera efectiva por parte de los enfermeros parece redundar en un cuidado efectivo y una mejora de los resultados del paciente, aparte de estar implicada en aspectos médicos como es la adherencia o la eficacia al tratamiento en atención primaria, de reducir la clínica ansiosa-depresiva asociada a las diferentes enfermedades, aumentar el grado de control de la enfermedad y generar expectativas realistas sobre ella, mejorar la evolución de la enfermedad, contribuir a la seguridad del paciente, promoviendo el autocuidado y la participación, e incluso puede prevenir las denuncias y demandas por mala praxis. La comunicación puede verse influenciada por los conocimientos y

actitudes de las propias enfermeras, la inteligencia emocional (IE) y la empatía de los profesionales. Estas variables pueden actuar como barreras y/o como facilitadoras, promoviendo o dificultando una comunicación eficaz con el paciente. En general, los estudios sugieren que las enfermeras que carecen de IE y de empatía, no tienen la capacidad de comunicarse efectivamente tanto con el paciente como con su equipo lo que supone a largo plazo un dispendio de los recursos aumentando a largo plazo los costes sanitarios directos e indirectos (Prado-Gascó et al., 2019).

Modelos de inteligencia emocional

Modelo de habilidades: Destaca la adecuación emocional como mediador del razonamiento efectivo y entiende la IE como una capacidad cognitiva. Ésta, se evalúa a través de la ejecución. Este modelo contempla la IE como la suma de cuatro aptitudes o habilidades que son:

- **Percepción emocional:** es la capacidad de percibir, identificar y expresar las emociones propias, así como las ajenas, mediante la expresión verbal y no verbal. También incluye la capacidad de discernir entre manifestaciones precisas o imprecisas y las expresiones sinceras de las deshonestas.
- **Facilitación emocional del pensamiento:** unificación de las emociones con la cognición del individuo. Las emociones ayudan a focalizar en aquellos aspectos importantes que afectan cognitivamente e influyen en la toma de decisiones. Además, las emociones dominan sobre la perspectiva que se elige para la asimilación y el razonamiento de la información.
- **Comprensión emocional:** se refiere al entendimiento de las emociones aplicando el razonamiento, a la capacidad de etiquetar las emociones y reconocer qué sentimiento provoca al individuo con la finalidad de poder interpretarlas.
- **Regulación emocional:** es la habilidad más compleja de la IE según Fernández Berrocal y Extremera Pacheco (2005). Fomenta los pensamientos como factor positivo a nivel de crecimiento intelectual, emocional y personal. La regulación emocional recoge la habilidad de coger perspectiva ante una emoción y permite el manejo de la misma, tanto en el ámbito intrapersonal como interpersonal. También reúne la capacidad de incrementar las emociones positivas, así como atenuar las emociones negativas (Fernández Sauqué, 2019).

Modelos de rasgo: modelo propuesto por autores como Petrides y Furnham (2001), los cuales consideran la IE como un rasgo de la personalidad y no como una capacidad cognitiva. Éstos lo evalúan mediante una herramienta que consiste en la realización de autoinformes. A pesar de poder considerarse un modelo de IE, este implica cierta dificultad y contraposición entre autores para distinguirlo de los modelos mixtos de la misma (Fernández Sauqué, 2019).

Modelos mixtos: considerados principalmente por autores como Goleman (1995) y Bar-On (1997). Estos autores entienden la IE como un conjunto de competencias emocionales cognitivas y rasgos de la personalidad. Bar-On contempla cinco dimensiones de la IE directamente proporcionales a las de Goleman: interpersonal, intrapersonal, adaptación, gestión del estrés y estado del ánimo general. Estas dimensiones tienen subdimensiones, como, por ejemplo, la autoconciencia emocional en el caso de la dimensión intrapersonal, empatía y relaciones interpersonales en la dimensión interpersonal y la tolerancia y el control del impulso en el caso de la dimensión de la gestión del estrés (Fernández Sauqué, 2019).

Goleman considera que la IE está basada en cinco dimensiones: autoconciencia, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales. Para cada una de estas dimensiones, Goleman (1999), las relaciona

con una serie de competencias emocionales. Su modelo se desarrolla en profundidad en el siguiente punto debida su gran relevancia teórica y práctica (Fernández Saucó, 2019).

La Inteligencia Emocional y el Síndrome Burnout

El primer autor en mencionar el síndrome Burnout fue Freudenberg (1974) para describir el estado físico y psicológico que observó en los voluntarios que trabajan en una clínica de desintoxicación. Un año después, se dio cuenta que muchos de ellos se sentían agotados, se irritaban con facilidad y tenían la tendencia de evitar a sus pacientes. Es una respuesta psicológica que ocurre cuando un individuo está expuesto ante un estrés laboral crónico, de naturaleza interpersonal y emocional. El síndrome Burnout se ha convertido en un fenómeno habitual entre los/as profesionales que están expuestos diariamente a situaciones estresantes, tales como, bomberos, policías, profesores/as y todos los tipos de profesionales de la salud (Yell, 2020).

Sin embargo, la Inteligencia Emocional podría servir como una herramienta personal para enfrentarse a situaciones emocionales. La investigación empírica ha demostrado que la IE en enfermeros/as se relaciona con más estrategias de adaptación al estrés, actuando como un apoyo a la hora de realizar un trabajo emocional. Existe una relación inversa entre la IE y el estrés, y la IE y el agotamiento. Un estudio realizado por Gerits, Derksen, Verbruggen, y Katzko (2005) hallaron que los/as enfermeros/as con niveles altos de IE, informaban presentar un número menor de síntomas de agotamiento. La carencia de habilidades de regulación emocional entre los/as profesionales de enfermería puede incrementar las consecuencias negativas de su contexto laboral estresante. De manera que, entrenar sus habilidades emocionales para percibir y comprender sus emociones o para manejarlas con el fin de conseguir sus propias

metas, son relevantes para promover su bienestar (Yell, 2020).

Inteligencia emocional y satisfacción laboral

Algunas investigaciones han demostrado que factores como la antigüedad y la edad cumplen una función diferenciadora en el nivel de inteligencia emocional; específicamente, que los trabajadores con mayor tiempo de permanencia y edad presentan puntuaciones más altas en inteligencia emocional. La inteligencia emocional mitiga el estrés laboral y se relaciona positivamente con la empatía y con las habilidades del personal de enfermería; además, la comprensión de los estados emocionales propios tiene un impacto sobre la realización personal. Esta comprensión también permite regular las emociones, lo cual favorece su relación con constructos como la satisfacción vital y la satisfacción laboral (Vique Laverde et al., 2020).

La satisfacción laboral es entendida como un conjunto de actitudes frente al trabajo o frente a aspectos positivos de este, lo que constituye una experiencia fundamental del ser humano en el trabajo. El estudio de la satisfacción laboral está soportado en las teorías de la motivación; además, se ha encontrado que algunos factores que aumentan la satisfacción laboral son la competencia profesional, la satisfacción por el trabajo, la promoción profesional, características extrínsecas de estatus y relaciones interpersonales con jefes y compañeros; por el contrario, esta se puede disminuir con la presencia de monotonía laboral, tensión relacionada con el trabajo y presión del trabajo (Vique Laverde et al., 2020).

Los estresores ocupacionales en la profesión de enfermería

Los/as profesionales de enfermería son uno de los colectivos más propensos a sufrir altos niveles de agotamiento. Se caracteriza por ser una profesión emocionalmente exigente y hay un número incontable de es-

tesoros ocupacionales. A diario tienen que lidiar con la enfermedad, el sufrimiento humano, así como, los estados emocionales de los pacientes y familiares. El agotamiento, también puede deberse a las malas condiciones laborales, como la sobrecarga de trabajo, las exigencias laborales, la falta de apoyo social y recompensas. Con respecto a los síntomas cognitivos, se ha de destacar la falta de concentración y la dificultad en la toma de decisiones. Por otro lado, los síntomas conductuales, como llevar a cabo conductas de riesgo, la evitación de las responsabilidades y una inadaptación en los ámbitos vitales. En cuanto a la organización, puede resultar en conflictos laborales, aumentar las intenciones de abandonar la profesión y disminuir la productividad. Además, podría provocar un deterioro de la calidad del servicio, ya que, tal “desgaste” podría incapacitarles para ejercer su labor profesional de una forma eficiente y satisfactoria. Por último, presenta una serie de síntomas sociales, como el aislamiento social, conflictos interpersonales y la evitación del contacto con otros/as profesionales, lo cual dificulta el rendimiento laboral (Yell, 2020).

Inteligencia emocional en los profesionales de enfermería

La inteligencia emocional aporta numerosos beneficios a los profesionales, aumenta el compromiso, mejora el manejo de toma de decisiones, induce el liderazgo, es de utilidad en las terapias basadas en el habla y mejora el manejo de los conflictos. Todas estas ventajas de la IE se explican a continuación.

- **Compromiso:** El compromiso y el esfuerzo son valores que permiten a los profesionales sanitarios experimentar emociones positivas y mostrar una mayor satisfacción en la atención al paciente. Por esto, si el compromiso es primordial en la atención al paciente, las emociones positivas y la inteligencia emocional también deben serlo. De hecho, las enfermeras con altos nive-

les de inteligencia emocional puntuaron más alto en compromiso (Cruellas Marí, 2021).

- **Toma de decisiones:** La capacidad de ofrecer una atención clínica segura y correcta depende de la capacidad de razonar y tomar las decisiones apropiadas. Las decisiones clínicas de las enfermeras en muchas ocasiones se producen en situaciones con gran carga emocional, esto implica un trabajo emocional significativo y requiere un manejo activo de las propias emociones y las de los demás. De tal manera que, la IE es una capacidad fundamental en el manejo de la toma de decisiones (Cruellas Marí, 2021).
- **Liderazgo:** La necesidad del liderazgo y de la inteligencia emocional en los profesionales de la salud es fundamental para afrontar los retos. Depende de cada enfermera indagar en su área particular de práctica y reflexionar sobre dónde pueden promover las habilidades de liderazgo de la IE. La promoción de estas habilidades en el trabajo puede ayudar a aumentar la proactividad en la campaña por mejores recursos en los servicios sanitarios y la educación profesional, así como en el cuidado mutuo (Cruellas Marí, 2021).
- **Terapias basadas en el habla:** Roberts (2010), destaca que la IE en la enfermería de salud mental se utiliza en la formación de relaciones terapéuticas que permiten a las enfermeras comunicar el interés por los pacientes también son de importancia habilidades como la positividad, el liderazgo y el compromiso. Las capacidades de autogestión y de regulación social de la IE se centran en las fortalezas del individuo para responder a los desafíos que surgen tanto de su entorno social como de su conciencia interna. Estas capacidades, han ayudado a construir una imagen en la que la

IE y la enfermería de salud mental coexisten en un nivel profundo e importante, respaldando la prioridad de desarrollar la preparación de enfermeros de salud mental para los roles de terapia basada en el habla (Cruellas Marí, 2021).

- **Conflictos:** La inteligencia emocional ayuda a las enfermeras a entender los puntos de vista y las demandas de los pacientes y a las enfermeras gestoras a desarrollar relaciones que promuevan una gestión exitosa. Además, la IE se utiliza en la gestión eficaz de los conflictos y en la selección de estrategias para afrontarlos, mejorando la colaboración, los comportamientos positivos durante los conflictos y las relaciones saludables en el trabajo. Las habilidades que requieren un alto nivel de inteligencia emocional, como la resolución de problemas, las relaciones interpersonales y el manejo del estrés, son esenciales en el manejo eficaz de los conflictos. Por tanto, sería necesaria la implementación de programas de formación diseñados para mejorar la gestión de conflictos y la inteligencia emocional de las enfermeras para mejorar las relaciones saludables en el trabajo y el cuidado de los pacientes (Cruellas Marí, 2021).

Conclusión

Dentro de los procesos de formación en enfermería, debe afianzarse un sistema donde la enfermera (o) debe ser un catalizador del cambio, saber adaptarse a las nuevas situaciones, ser un hilador de lazos que alimenten y refuercen las relaciones en su entorno laboral, para propiciar de esta manera un sistema de colaboración y cooperación, para el logro de los objetivos propuestos, relacionados con el cuidado y la interrelación con el paciente. La inteligencia emocional es una herramienta fundamental en la práctica diaria en las relaciones con cualquier tipo de personas, ya sean enfermas o sanas, ya que esta es la base para el desarrollo de la inteligencia interpersonal, que no es más que las

relaciones que se establecen con otras personas y el mismo conocimiento relacionado con la autoconfianza y automotivación.

Bibliografía

- Abarca Arias, Y. M., Apaza Pinto, Y. T., Carrillo Cusi, G. G., Espinoza Moreno, T. M., Abarca Arias, Y. M., Apaza Pinto, Y. T., Carrillo Cusi, G. G., & Espinoza Moreno, T. M. (2021). Inteligencia emocional y satisfacción laboral en enfermeras de un Hospital Regional en Arequipa. *Revista Cubana de Enfermería*, 37(1).
- Cruellas Marí, M. (2021). La inteligencia emocional en el ámbito enfermero. Universidad Europea.
- Fernández Sauqué, M. (2019). La inteligencia emocional en la práctica enfermera. *Universitat Internacional de Catalunya*.
- Millán Ríos, P. L. (2021). La Inteligencia Emocional y su relación con el Estrés Laboral en el Personal de Enfermería del Hospital Departamental San Antonio del Municipio de Roldanillo, Valle. *Universidad Católica de Pereira*.
- Prado-Gascó, V. J., Giménez-Espert, M. del C., & Valero-Moreno, S. (2019). The influence of nurse education and training on communication, emotional intelligence, and empathy. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*, 53. <https://doi.org/10.1590/s1980-220x2018015903465>
- Quiliano Navarro, M., & Quiliano Navarro, M. (2020). INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ESTRÉS ACADÉMICO EN ESTUDIANTES DE ENFERMERÍA. *Ciencia y enfermería*, 26. <https://doi.org/10.4067/S0717-95532020000100203>
- Vique Laverde, M., Betancur Vargas, S., Quiroz González, E., & Castaño González, E. (2020). Inteligencia emocional y satisfacción laboral: un análisis en el personal de enfermería. (pp. 67–82).
- Yell, B. L. (2020). El papel de la inteligencia emocional sobre el estrés en enfermería: propuesta de un programa de intervención en habilidades emocionales. *UNIVERSIDAD DE JAÉN*.



CITAR ESTE ARTICULO:

Sornoza Calva, B. O., García Conforme, A. B., Manrique Navarrete, G. N., & Peña Avila, G. A. (2023). La inteligencia emocional en la enfermería. RECIMUNDO, 7(4), 179-186. [https://doi.org/10.26820/recimundo/7.\(4\).oct.2023.179-186](https://doi.org/10.26820/recimundo/7.(4).oct.2023.179-186)