

COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

AUTORES

JORGE IVAN GUTIERREZ VILLARREAL

DIEGO FELIPE SANABRIA CUERVO

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

ESTUDIO MONOGRÁFICO

BOGOTÁ D.C., 2014

COLEGIO MAYOR DE NUESTRA SEÑORA DEL ROSARIO



UNIVERSIDAD DEL ROSARIO

AUTORES

JORGE IVAN GUTIERREZ VILLARREAL

DIEGO FELIPE SANABRIA CUERVO

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS

ESTUDIO MONOGRÁFICO

TUTOR

DAVID H. BARBOSA RAMÍREZ

BOGOTÁ D.C., 2014

AGRADECIMIENTOS

La presente monografía es un esfuerzo en el cual directa o indirectamente, participaron diferentes personas, leyendo, opinando, corrigiendo, dando ánimo, que nos acompañaron en los momentos de dificultad y alegría.

Queremos agradecer al Dr. David H. Barbosa Ramírez y a la Dra. Francoise Contreras por haber tenido confianza en nosotros, por la paciencia y por la dirección de este trabajo. Queremos agradecer a la Universidad del Rosario por todos estos años de educación y formación tanto profesional como personal.

Gracias también a nuestros compañeros, que nos apoyaron y nos permitieron entrar a sus vidas durante estos cinco años de carrera.

Y por último, queremos agradecer especialmente a nuestras familias, por todo el apoyo incondicional durante todo este proceso de educación.

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	7
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	7
1.2. JUSTIFICACIÓN	8
1.3. OBJETIVOS	10
1.3.1. OBJETIVO GENERAL.....	10
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	10
1.4. ALCANCE Y VINCULACIÓN CON EL PROYECTO DEL PROFESOR	11
2. MARCO TEÓRICO	12
2.1. La inteligencia emocional.....	12
2.1.1. Origen y concepto.....	12
2.1.2. Modelos de Inteligencia Emocional.....	13
2.1.3. Instrumentos de Medición de la Inteligencia Emocional.	18
2.1.4. La Inteligencia Emocional Como Factor Ocupacional.....	21
2.2. El Estrés.....	23
2.2.1. Origen y concepto.....	23
2.2.2. Tipos de Estrés.....	25
2.3. Inteligencia Emocional y Afrontamiento del Estrés.....	31
3. CONCLUSIONES.....	37
4. RECOMENDACIONES	39
5. BIBLIOGRAFÍA.....	41

LISTA TABLAS

	Pág.
Tabla 1: Modelo de cuatro fases de Inteligencia Emocional o modelo de habilidad.	15
Tabla 2: Modelo de las habilidades emocionales.	16
Tabla 3: Modelo de la inteligencia emocional y social.	18
Tabla 4: Instrumentos de Medición de la Inteligencia Emocional.	20
Tabla 5: Tipos de estrés.	30

GLOSARIO

Afrontamiento del Estrés: Constituye un proceso que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes; sin embargo, no siempre la puesta en marcha de este proceso garantiza su éxito (Olson & Mc Cubbin, 1989).

ECI: Prueba de auto reporte que se centra básicamente en la evaluación por competencias y/o habilidades, que presenta componentes adicionales a la Inteligencia Emocional (Goleman, 1998).

EQ-I: Prueba que se centra principalmente en identificar el nivel en el que los componentes emocionales se presentan dentro de la conducta y se enfoca en la estrategia de medición del auto reporte (Bar-On, 1997).

Estrés: Es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga". Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés (el estresor (Selye, 1956).

Inteligencia Emocional: Hace referencia a la capacidad para relacionarse con otras personas, así como la habilidad de controlar y regular las emociones de manera individual. Por otro lado, implica el control, la regulación y la organización de todas las variables de la personalidad que contribuyen al éxito. Y finalmente se utiliza para realizar una descripción de la habilidad para manejar la información emocional (Cobb & Mayer, 2000).

Inteligencia Social: Habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas. (Thorndike, 1920).

MSCEIT – MEIS: Prueba que se centra en medir el desempeño de las personas en diferentes competencias. (Mayer & Salovey, 1995).

RESUMEN

El objetivo principal de este trabajo es realizar una revisión teórica de los estudios que han elaborado un análisis acerca de la Inteligencia Emocional con la capacidad para afrontar situaciones generadoras de estrés. Los diferentes estudios muestran que niveles altos en Inteligencia Emocional se relacionan con estrategias de afrontamiento basadas en el análisis y resolución de conflictos, mientras que niveles bajos de inteligencia emocional se relacionan con estrategias de afrontamiento basadas en la evitación, la superstición, y la resistencia al cambio. La evidencia que arrojan los estudios indican que la inteligencia emocional es fundamental en el autocontrol emocional y en la habilidad de adaptación de los individuos para afrontar situaciones generadoras de estrés.

Palabras clave: Inteligencia emocional, estrategias de afrontamiento, estrés.

ABSTRACT

The main objective of this work is to make a theoretical review of the studies that have made an analysis of the emotional intelligence ability to cope with the situations that generate stress. Different studies show that high levels of emotional intelligence are related to coping strategies based on the analysis and resolution of conflicts, while low levels of emotional intelligence are related to coping strategies based on avoidance, superstition, and resistance to changes. The evidence of the different studies, indicate that emotional intelligence is essential in emotional self-control and ability of individuals to adapt to situation generated by stress.

Keywords: Emotional intelligence, coping strategies, stress.

1. INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El objetivo principal de este trabajo es realizar una revisión teórica de los estudios que han elaborado un análisis acerca de la relación entre la Inteligencia Emocional con la capacidad para afrontar situaciones generadoras de estrés. Los diferentes estudios muestran que niveles altos en Inteligencia Emocional se relacionan con estrategias de afrontamiento basadas en el análisis y resolución de conflictos, mientras que niveles bajos de inteligencia emocional se relacionan con estrategias de afrontamiento basadas en la evitación, la superstición, y la resistencia al cambio. La evidencia que arrojan los estudios indica que la inteligencia emocional es fundamental en el autocontrol emocional y en la habilidad de adaptación de los individuos para afrontar situaciones generadoras de estrés.

1.2. JUSTIFICACIÓN

Los actos de las personas con las que convivimos a diario reflejan como las sociedades y en específico la cultura colombiana no posee un adecuado control y regulación de las emociones ante situaciones que generan estrés. Es por esto que podemos evidenciar tantos casos de intolerancia, malas conductas y decisiones en situaciones que impliquen estrés. Dicho estrés se puede ver reflejado como ansiedad, miedo enojo e incluso agresividad.

La importancia de la inteligencia emocional se vuelve latente desde la crianza y educación de los hijos, pero se extiende al lugar de trabajo y prácticamente a todas las relaciones y encuentros humanos. Se ha puesto de manifiesto que las mismas capacidades de esta inteligencia que hacen que un niño sea considerado como un estudiante entusiasta por su maestra o sea apreciado por sus amigos en el colegio, también le serán de ayuda en el futuro, en su trabajo o sus relaciones sociales (Casas, 2003).

De acuerdo a lo anterior este factor de inteligencia emocional acompaña a las personas durante todo el transcurso de su existencia y puede repercutir en la calidad de vida del individuo; este término de calidad de vida surge como un concepto que hace referencia a las valoraciones de la percepción de salud acumulando aspectos objetivos y subjetivos, (Ramírez, 2007).

Además de la inteligencia emocional y su incidencia en el nivel de la calidad de las diferentes situaciones de la vida, otra variable de interés es el estrés percibido, que se refiere al grado en que las situaciones de vida son valoradas como estresantes (Cohen, Kamarck & Mermelstein, 1983). Dicho concepto proviene de la teoría transaccional del estrés que lo define como una relación particular entre el individuo y su entorno, cuando este último es evaluado por el sujeto como amenazante o desbordante de sus recursos y capaz de poner en peligro su bienestar (Lazarus & Folkman, 1984a).

Los episodios emocionales generalmente producen mezclas de emociones y conductas siendo además incidentes que refuerzan o crean los estados de ánimo o se apoyan en ellos (Frijda, 2013). Es entonces evidente que las emociones desempeñan un papel importante en todos los ámbitos de

la vida, ya que es muy fácil y común experimentar cambios repentinos de ánimo, por ejemplo: de la ira al entusiasmo o de la frustración a la satisfacción, enfrentado constantemente emociones propias y ajenas. Por lo cual, surge la necesidad de conocer y aprender a utilizar diferentes herramientas que permitan aumentar la inteligencia emocional, aumentando la capacidad de controlar y regular las emociones y tener una reacción adecuada y provechosa ante situaciones que generen estrés, y así, poder controlar la conducta y pensamientos para obtener mejores resultados en el ámbito laboral, profesional, y en el entorno en general.

Estas emociones se ven retadas día a día en las situaciones de estrés a las cuales todos se encuentran expuestos, estrés que puede llevar a tomar malas decisiones e incluso a problemas de salud. De aquí que la conexión y el control de las emociones toma fundamental importancia durante el desarrollo de cada individuo en su cotidianidad.

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar por medio de una revisión teórica la relación que tienen los diferentes niveles de inteligencia emocional con las diferentes estrategias de afrontamiento del estrés.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Hacer una revisión teórica del constructo Inteligencia Emocional.
- Revisar los diferentes estilos de afrontamiento del estrés.
- Relacionar los diferentes niveles de Inteligencia Emocional con los diferentes estilos y estrategias de afrontamiento del estrés y entender como estas variables afectan a los diferentes profesionales en los diferentes ámbitos de la vida cotidiana.

1.4. ALCANCE Y VINCULACIÓN CON EL PROYECTO DEL PROFESOR

El proyecto se articula al programa de la línea de investigación en la línea de liderazgo, específicamente en los proyectos de bienestar y calidad de vida y por otro lado al proyecto de resiliencia.

En este proyecto se pretende identificar por medio de una revisión teórica la relación que tienen los diferentes niveles de inteligencia emocional con las diferentes estrategias de afrontamiento del estrés. Realizando un recorrido teórico en dichos conceptos, sus modelos y tipos, sus implicaciones en vida de las personas, tanto a nivel laboral como a nivel familiar y social.

De acuerdo a la literatura la inteligencia emocional está estrechamente relacionada con algunas estrategias de afrontamiento del estrés y la evaluación y regulación de las emociones (Lazarus & Folkman, 1986; Goleman, 1995; Mayer, Salovey & Caruso, 2000). Dicho esto, altos niveles de inteligencia emocional en los individuos indican una mayor probabilidad de acierto al momento de la implementación de una estrategia de afrontamiento del estrés; cualidad considerada por los autores estudiosos del tema como un factor primordial y una característica vital de un buen líder que no solo sabe gestionar sus emociones sino que ayuda a gestionar las de los demás.

Por otro lado, es claro como un individuo con altos niveles de inteligencia emocional posee la habilidad para evaluar, controlar y afrontar de manera efectiva las diferentes situaciones generadoras de estrés, logrando así día a día una mejor calidad de vida no solo individual sino afectando positivamente a todo su entorno (Mayer & Salovey, 1995; Goleman, 1995).

2. MARCO TEÓRICO

2.1. La inteligencia emocional.

2.1.1. Origen y concepto.

En los últimos años se ha evidenciado el creciente interés tanto en el ámbito académico como en el organizacional respecto a las principales variables y aplicaciones que involucran la inteligencia emocional.

En términos generales, la Inteligencia Emocional se podría entender de diferentes maneras. Por un lado hace referencia a la capacidad para relacionarse con otras personas, así como la habilidad de controlar y regular las emociones de manera individual. Por otro lado, implica el control, la regulación y la organización de todas las variables de la personalidad que contribuyen al éxito. Y finalmente se utiliza para realizar una descripción de la habilidad para manejar la información emocional (Cobb & Mayer, 2000).

El concepto de Inteligencia Emocional, aunque es considerado un tema contemporáneo, parece tener sus raíces en el concepto de Inteligencia Social propuesto por Thorndike (1920) quien la definió como la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas.

El término de Inteligencia Emocional fue acuñado en el año de 1990 por dos psicólogos norteamericanos los doctores Peter Salovey y John Mayer; aunque existen estudiosos del tema que le atribuyen el primer uso del término Inteligencia Emocional a Payne (1985), nombrado en su tesis doctoral: “Un estudio de las emociones: El desarrollo de la inteligencia emocional”.

Pero fue en 1995 con la aparición del best-seller “Inteligencia Emocional” de Daniel Goleman que dicho concepto ha tenido al aval de los diferentes campos de estudio y de las más reconocidos estudiosos del tema. La idea fundamental de Goleman se basa en tomar la Inteligencia Emocional como el factor crítico para una adaptación exitosa en las diferentes contingencias de la vida y que

dicha Inteligencia Emocional es en definitiva un conjunto de meta habilidades que pueden ser aprendidas (Goleman, 1995).

Podríamos decir entonces en términos generales que la Inteligencia emocional se refiere a la habilidad para percibir, entender, razonar o manejar las emociones de uno mismo y de los demás (Mayer et ál. 2000; Goleman, 1998).

2.1.2. Modelos de Inteligencia Emocional.

Durante los últimos años, los teóricos han creado un sin número de modelos relacionados con la Inteligencia Emocional. Básicamente dichos modelos se han basado en tres variables: las habilidades o competencias, el comportamiento y la inteligencia (Mayer et ál. 2000).

Actualmente la Inteligencia Emocional es conceptualizada desde diversas posturas teóricas a partir de los cuales se han creado diferentes modelos. Entre ellos se pueden distinguir 3 modelos principales que serán descritos a continuación:

- A. El modelo de cuatro fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad.
- B. El modelo de las competencias emocionales.
- C. El modelo de la inteligencia emocional y social.

A. Modelo de cuatro fases de inteligencia emocional o modelo de habilidad.

El modelo de cuatro fases de Inteligencia Emocional o modelo de habilidad fue propuesto por Mayer y Salovey (1997) en donde conciben la Inteligencia Emocional como una inteligencia relacionada con el análisis y procesamiento de lo que denominan información emocional. Por medio de este enfoque se busca identificar, asimilar, entender, y por último, manejar las emociones (Mayer et ál, 2000).

El modelo de habilidad está compuesto de cuatro etapas de capacidades emocionales:

- **Percepción e identificación emocional:** A medida que un individuo se desarrolla y madura, esta habilidad aumenta el rango de las emociones que pueden ser percibidas.
- **Asimilación Emocional:** Un vez que la emoción esta conscientemente evaluada, se puede guiar la acción y la toma de decisiones.
- **Comprensión Emocional:** Estas variables gobiernan el razonamiento y permite controlar las emociones, en donde la cultura y el ambiente en el que se ha desarrollado la persona cumplen un papel primordial.
- **Regulación Emocional:** Las emociones son manejadas y reguladas con el fin de crear un crecimiento personal y colectivo.

Cada una de estas etapas comprende habilidades específicas, que en conjunto crean una definición de lo que es la Inteligencia Emocional desde esta perspectiva: es la habilidad para percibir y expresar emociones, assimilar emociones en el pensamiento, entender y razonar con emociones, y regular las emociones en uno mismo y en otros (Mayer & Salovey 1997).

Tabla 1. Modelo de cuatro fases de Inteligencia Emocional o modelo de habilidad.

Regulación de Emociones			
Habilidad para estar abierto a todos los estados afectivos, positivos y negativos.	Capacidad de reflexión sobre las emociones y determinar la utilización de cada una de ellas.	Habilidad para conocer y detectar nuestras emociones y la de los demás y reconocer su influencia.	Capacidad de regular nuestras emociones y la de los demás
Comprensión de Emociones			
Habilidad para designar a las emociones, reconocerlas y darles significado.	Capacidad para entender cada una de las emociones, la situación que la produce y la relación de ambas.	Capacidad para comprender emociones y sentimientos complejos, tales como el amor y el odio.	Habilidad de reconocer las transiciones que se producen de un estado emocional a otro.
Asimilación Emocional			
Habilidad para dirigir la atención a la información relevante.	Capacidad de formación de juicio y recuerdo de determinadas emociones.	Habilidad para considerar todos los puntos de vista de una situación.	Capacidad de facilitar pensamientos específicos a cada problema o situación.
Percepción, Evaluación y Expresión de Emociones			
Habilidad para identificar nuestras propias emociones.	Habilidad para identificar las emociones de otras personas.	Habilidad para expresar nuestras emociones, sentimientos y necesidades asociadas a los mismos.	Habilidad para discriminar entre las diferentes expresiones emocionales.

Fuente: Mayer & Salovey, 1997.

B. Modelo de las habilidades emocionales.

El modelo de las habilidades emocionales fue propuesto por Daniel Goleman (1995, 1998) en donde definió la Inteligencia Emocional como la capacidad para reconocer y manejar nuestros sentimientos, incentivar la auto motivación y tener el control de nuestras relaciones.

El modelo de Goleman consiste básicamente en dos grupos en donde se evalúan cinco aptitudes o variables que el autor considera componentes esenciales de la Inteligencia Emocional. Comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones personales y sociales. Formula además la Inteligencia Emocional como una perspectiva teórica enfocada al

desarrollo y aplicada directamente al ámbito laboral y organizacional, enfocado en la excelencia laboral. Por esta razón autores como Mayer et ál. (2000) cataloga este modelo como mixto, basado en procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos.

El modelo de Goleman concibe las habilidades o competencias emocionales como rasgos puros de la personalidad, sin embargo hace claridad en que pueden ser factores primordiales de la Inteligencia Emocional, principalmente aquellas que involucran la capacidad para relacionarse positivamente con los demás.

Tabla 2: Modelo de las habilidades emocionales.

Habilidad Personal	Habilidad Medida	Habilidad Social	Habilidad Medida
Autoconocimiento	Conciencia emocional. Autoevaluación precisa. Confianza en uno mismo.		
Autorregulación	Autocontrol. Confiabilidad. Escrupulosidad. Adaptabilidad. Innovación.		
Motivación	Afán de triunfo. Compromiso. Iniciativa. optimismo,.		
		Empatía	Comprensión de los demás. Ayuda para desarrollarse. Orientación hacia el servicio. Aprovechar la diversidad. Conciencia política.
		Habilidades Sociales	Influencia. Comunicación. Manejo de conflictos. Liderazgo. Catalizador de cambio. Establecer vínculos. Habilidades de equipo.

Fuente: Goleman, 2001.

C. Modelo de la Inteligencia Emocional y Social.

El modelo de la inteligencia emocional y social fue propuesto por Bar-On (1997) y se fundamenta tal y como lo dice su nombre en las competencias emocionales, las cuales pretenden explicar cómo una persona se relaciona con los individuos que lo rodean y con medio ambiente. Por consiguiente, el modelo representa un conjunto de conocimientos utilizados para enfrentar la vida efectivamente (Mayer et ál, 2000).

Este modelo se compone de cinco elementos:

- **Componente Intrapersonal:** reúne las habilidades de ser un individuo consiente, de comprender y relacionarse con otros individuos.
- **Componente Interpersonal:** implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar los impulsos.
- **Gestión de Estrés:** Implica tener una visión de la vida optimista.
- **Humor General:** Comprende la habilidad para adaptarse al cambio y resolver problemas de cualquier naturaleza.
- **Adaptabilidad.**

A partir de dicho modelo y teniendo en cuenta a Mayer y Salovey (1997), Bar-On (1997) ha definido la Inteligencia Emocional como un conjunto de conocimientos y habilidades en el ámbito emocional y social que tienen influencia en la capacidad de los individuos para afrontar efectivamente lo que el entorno demanda. Y dicha habilidad se basa en la capacidad de las personas de ser conscientes, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva (Caruso, Mayer, & Salovey, 1999; Bar-On, 1997; Mayer & Salovey, 1995).

Tabla 3: Modelo de la inteligencia emocional y social.

Factores	Habilidades Medidas
Inteligencia Intrapersonal	Autoconciencia emocional, asertividad, autoestima, auto actualización e independencia.
Inteligencia Interpersonal	Empatía, relaciones interpersonales, responsabilidades sociales.
Adaptación	Solución de problemas, comprobación de la realidad y flexibilidad, habilidades sociales.
Gestión de Estrés	Tolerancia al estrés, control de impulsos sociales.
Humor General	Felicidad, positivismo y optimismo.

Fuente: Bar-On , 1997.

2.1.3. Instrumentos de Medición de la Inteligencia Emocional.

Con base en los diferentes modelos de la Inteligencia Emocional se han desarrollado una serie de instrumentos con el objetivo de medir los diferentes niveles y habilidades relacionadas con la Inteligencia Emocional.

En términos generales, existen dos estrategias básicas de medición de la Inteligencia emocional:

- Mediante la evaluación del desempeño y por informantes en donde se encuentra la prueba MSCEIT – MEIS propuesta por Mayer y Salovey (1995).
- Por medio del auto reporte en donde se destacan pruebas como el EQ-I, el TMMS-24 y ECI propuestas por Bar-On (1997) Mayer y Salovey (1990) y Goleman (1998) respectivamente.

La prueba de MSCEIT – MEIS se centra en medir el desempeño de las personas en diferentes competencias. Aunque posee una propuesta teórica considerada como importante, se le señala de ser una prueba poco practica en términos de aplicación, se crea un sesgo subjetivo de su calificación, como por ejemplo el tiempo de implementación de la prueba, así como la necesidad de un soporte empírico más contundente que resalte la validez y/o acierto de la prueba.

Por otro lado la prueba EQ-I, se centra principalmente en identificar el nivel en el que los componentes emocionales se presentan dentro de la conducta y se enfoca en la estrategia de medición del auto reporte.

Dicha prueba es considerada por los estudiosos del tema como el más práctico y de más acertada predicción de la Inteligencia Emocional. Sin embargo se ha discutido las limitaciones del auto reporte como estrategia de medición debido a que autores como Dawda y Hart (2000) consideran que es un instrumento que se enfoca más en la personalidad que en la Inteligencia Emocional.

Además existe la prueba ECI de auto reporte que se centra básicamente en la evaluación por competencias y/o habilidades, que presenta componentes adicionales a la Inteligencia Emocional. Actualmente no se han revelado estudios empíricos que validen las mediciones de esta prueba lo que ha creado incertidumbre y deslegitimación en el área académica que estudia la Inteligencia Emocional.

Por último, tenemos el Trait Meta Mood Scale-24 (Extremera, Fernández & Ramos, 2004) es una adaptación del TMMS-48 desarrollado por Mayer y Salovey (1990). Esta escala se compone de 24 ítems agrupados en 3 dimensiones:

- **Atención a los sentimientos:** El grado en el que las personas creen prestar atención a sus emociones y sentimientos.
- **Claridad emocional:** Como las personas creen percibir sus emociones.
- **Reparación emocional:** La creencia del individuo en su capacidad para interrumpir y regular estados emocionales negativos y prolongar los positivos.

La TMMS-24 consta de veinticuatro ítems, y en cada una de ellas encontramos cinco opciones de distinto nivel de conformidad con ese ítem. No se trata de este modo, de un test donde hay preguntas correctas o incorrectas o buenas ni malas sino de contestar conforme a las preferencias de cada individuo. Lo que sí se pide es sinceridad y agilidad a la hora de contestar a cada una de las preguntas.

Para concluir, debido a las diferentes corrientes teóricas se han desarrollado a través de los años varios métodos e instrumentos de medición. Se evidencian bajas correlaciones entre las diferentes pruebas propuestas, lo que les resta validez predictiva.

Tabla 4: Instrumentos de Medición de la Inteligencia Emocional.

MODELO	MSCEIT-MEIS	EQ-I	ECI	TMMS-24
AUTOR	Mayer y Salovey	Bar-On	Goleman	Mayer y Salovey
BASE TEÓRICA	Inteligencia Cognitiva	Inteligencia no Cognitiva	Inteligencia mixta, personalidad, motivación, emoción e inteligencia.	Emociones, inteligencia y percepción emocional.
OBJETIVO	El proceso de información emocional a través de la manipulación cognitiva.	Identificar los niveles en el que los componentes emocionales y sociales se presentan en la conducta.	Busca la relación con el desempeño laboral del individuo en la organización.	Identificar y medir los niveles de Inteligencia Emocional.
COMPONENTES	Análisis, asimilación, reflexión y percepción de las emociones.	Intrapersonal. Interpersonal. Gestión de las emociones. Manejo de estrés. Estado de ánimo. Adaptación.	Autoconciencia. Autodirección. Habilidades sociales. Liderazgo.	Atención a los sentimientos. Claridad emocional. Reparación emocional.

Fuente: Mayer & Salovey, 1990, 1995; Bar-On, 1997; Goleman, 1998.

2.1.4. La Inteligencia Emocional Como Factor Ocupacional.

Por más de cuarenta años, las habilidades cognitivas han sido consideradas como factores de la efectividad y la eficiencia ocupacional y principalmente del éxito laboral en lo más alto de la jerarquía organizacional. (Boyatzis, 1999; Howard & Bray, 1988; Cherniss & Goleman, 2001). Como consecuencia se han desarrollado y descubierto diferentes aplicaciones de la Inteligencia Emocional en el ámbito laboral y organizacional, las cuales varían dependiendo de la perspectiva conceptual que se adopte.

Mayer y Salovey (1997) proponen que las personas activas laboralmente con una alta Inteligencia Emocional suelen ser mucho más exitosos en proyectos que involucran decisiones y situaciones complejas. Además sostienen que para liderar y manejar personas se requiere tener habilidades y técnicas emocionales desarrolladas, para lograr un excelente trabajo no solo individual sino grupal.

Por otro lado esta Goleman (1998) creó una relación entre la Inteligencia Emocional con la habilidad para comunicarse positiva y asertivamente en las organizaciones. Tanto Goleman (1998) como Boyatzis (1999) sugirieron significativas relaciones entre los niveles de la Inteligencia Emocional y el desempeño laboral; dentro de las cuales cabe destacar la influencia que existe entre las demandas de las personas, el ambiente, el entorno y la efectividad.

Con respecto al manejo estratégico organizacional y operacional en las compañías, la inteligencia emocional desempeña una función vital en la eficiencia y efectividad organizacional en las diferentes áreas tales como: reclutamiento, desarrollo de talento, trabajo en equipo, seguridad y salud laboral, innovación, productividad, eficiencia, ventas, ingresos, costos, servicio al cliente, entre otras (Cherniss & Goleman, 2001).

Bar-On (1997) planteó que la Inteligencia Emocional es fundamental para una exitosa adaptación de un individuo al entorno y el ambiente en el que se desenvuelve. Además, propone que la Inteligencia Emocional es un factor fundamental para el éxito laboral y que influye en el proceso de adaptación y ajuste a las demandas del entorno. Cabe resaltar que varios estudios basados en la

prueba de Bar-On (EQ-I) han apoyado la validez y la función de la Inteligencia Emocional en el éxito laboral.

En el ámbito ocupacional, las diferentes teorías han enmarcado el papel directo e indirecto como regulador de la Inteligencia Emocional. Con respecto a su efecto directo, se menciona la relación entre niveles altos de inteligencia emocional y la facilidad y efectividad para comunicar y compartir las habilidades sociales en trabajos en equipo, liderazgo, desempeño laboral y adaptación a los cambios en el ambiente (Goleman, 1998; Mayer & Salovey, 1997; Sjoberg, 2008).

Por otro lado la influencia indirecta de la inteligencia emocional se puede evidenciar en el comportamiento organizacional, nivel de bienestar, nivel de compromiso, satisfacción personal y desarrollo grupal (Bar-On, 1997; Cherniss & Goleman, 2001; George, 2000). Y por último en su papel como regulador o moderador, la inteligencia emocional podría realizar una predicción de las respuestas emocionales y de comportamiento en situaciones ocupacionales (Jordan & Troth, 2002).

Para finalizar es importante aclarar que las aplicaciones de la Inteligencia Emocional no se encuentran estipuladas de manera clara, debido a que se ha creado un concepto que abarca múltiples aproximaciones, tales como competencias, habilidades, cultura, personalidad, inteligencia, sociedad, entorno, medio ambiente, entre otros. Debido a esto se han realizado diferentes interpretaciones de la Inteligencia Emocional, las cuales a su vez han sido tenidas en cuenta para ser utilizadas en diferentes pruebas y estudios.

2.2. El Estrés.

2.2.1. Origen y concepto.

El estrés es un término y es una realidad que hoy en día deben afrontar todas las personas, en especial aquellas que se encuentran dentro de la población económicamente activa y están sumergidas en un entorno laboral; pero antes de introducirnos más profundo en este tema es necesario empezar por el origen del término.

Hace solo un siglo, el término estrés era desconocido para la medicina y el público en general, pero hoy en día es uno de los términos más comunes en los diagnósticos médicos como la causa de enfermedades y problemas de salud.

El estrés a diferencia de lo que la mayoría de personas creen no es producto de estudios médicos en el cerebro humano, por el contrario tiene un origen accidentado como muchos de los productos que hoy en día consumimos.

Unos de los primeros investigadores en descubrir síntomas de estrés sin llegar a hacer uso de este término fueron los psicólogos estadounidenses Cannon y Britton (1925) quienes investigaban en gatos cómo la musculatura intestinal empuja los alimentos hacia el ano. Para realizar estos particulares estudios, Cannon y Britton alimentaban a los animales y examinaban el comportamiento de sus vísceras a través de un aparato de rayos X.

Enseguida se dieron cuenta, sin embargo, que los gatos arqueaban el lomo, bufaban y demás signos elocuentes que les indicaron que los gatos no eran aptos para el experimento. Porque, cuando esto sucedía, las ondas peristálticas se debilitaban. Es decir, sufrían de estreñimiento. Cannon y Britton (1925) se preguntaron entonces si realmente la ansiedad reducía la capacidad digestiva y cómo sucedía tal fenómeno.

Para estudiarlo, confeccionaron el siguiente experimento, explicado por Jörg Blech en su libro: “El destino no está escrito en los genes”:

Encerraron a un gato durante un tiempo en una jaula con un perro. Éste en seguida comenzó a olisquear al felino y a ladrar. El gato se estremeció. En ese momento, extrajeron una muestra de sangre que comparó con la de otros animales que no habían sido expuestos al miedo y a la ansiedad. El resultado fue contundente: la sangre de los gatos amenazados contenía grandes cantidades de una sustancia que hoy está en boca de todos: la adrenalina. Ya en aquel entonces se sabía que la adrenalina eleva la presión arterial y los niveles de azúcar, además de frenar la digestión. Pero su vínculo con el miedo y las emociones era algo completamente novedoso.

A pesar de haber avanzado en el concepto de adrenalina Cannon y Britton (1925) no llegaron a referirse al término de estrés pero si tuvo una de las primeras aproximaciones, por el contrario el bioquímico Selye (1956), un investigador en la Universidad McGill de Montreal, que, en vez de gatos, empleaba ratas implementó el término específico de estrés.

Al emplear en las ratas a distintos experimentos en distintas condiciones complicadas encontró un mínimo común entre los experimentos, que hacía que los animales se enfermaran o sufrieran un desgaste y la experiencia de su convivencia con estudiantes de doctorados de ingeniería que solían mencionar en los descansos sus trabajos acerca del "strain", que se podría definir como el proceso de fatiga que sufren los materiales con el tiempo.

Selye (1956) concluyo que algo parecido le ocurría con los ratones y que eso sucedía con el resto de seres vivos al ser sometidos a ciertas condiciones que provocan reacciones de alta adrenalina, nervios, peligro o inclusive situaciones sencillas de toma de decisiones que alteran la conducta normal de los seres vivos creando alteraciones psicológicas y físicas acuñándole el nombre de stress o estrés (en español).

La anterior descripción es una de las teorías del origen del concepto de estrés lo que nos lleva a la primera definición del término ya que Según Selye (1956): "El estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le imponga". Dicha respuesta puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés (el estresor).

Para Cano (2008) Presidente de la Sociedad Española para el estudio de la ansiedad y el estrés, el término proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo.

En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento (Cano, 2008).

La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956). El estrés ha sido entendido:

- Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)
- Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés)
- Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

Para la revista de medicina salud y sociedad el estrés es una enfermedad peligrosa para las economías industrializadas y en vía de desarrollo, perjudica a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores, que debe ser tratada y vista como una enfermedad de cuidado y atendida a tiempo para evitar eventuales complicaciones (Velázquez et ál, 2014).

2.2.2. Tipos de Estrés.

A través de los años el término estrés ha ganado importancia en diferentes campos de estudio, se pueden encontrar sin número de estudios y definiciones que se refieren a este concepto e inclusive una tipificación a la existencia de diferentes tipos de estrés como los que se presentan a continuación:

- Estrés Normal.
- Estrés Patológico.
- Estrés Post – Traumático.

- Estrés Agudo.
- Estrés Crónico.
- Estrés Laboral.

El primero de los tipos de estrés es catalogado por los estudiosos del tema como estrés normal, considerado como las reacciones fisiológicas generadas en el organismo frente a determinadas situaciones que se podrían considerar normales en cierta medida. Se cree que en algunas ocasiones niveles bajos de estrés e inclusive ansiedad pueden ayudar a un individuo a superar ciertas situaciones difíciles.

Por otro lado tenemos lo que se conoce comúnmente como el estrés patológico que se caracteriza por presentarse de una manera intensa y por periodos prolongados de tiempo, generalmente ocasiona problemas físicos y psicológicos, y si no se maneja con cierta precaución puede llegar a convertirse en lo que se conoce como estrés crónico.

Existe además lo que los autores denominan el estrés post – traumático, que se caracteriza por presentarse luego de un acontecimiento que genere algún trauma al individuo y al igual que el estrés patológico debe llevarse con cuidado y seguimiento, e inclusive en algunos casos con tratamiento médico debido a las complicaciones físicas y psicológicas que se pueden presentar.

De acuerdo con el DSM-V, los síntomas del estrés post-traumático se agrupan en cuatro grandes categorías: respuestas intrusivas, evitativas, de activación y alteraciones negativas en el estado de ánimo y/o cogniciones. (American Psychiatric Association [APA], 2013).

Sin embargo uno de los tipos de estrés que es más común en las personas debido a sus infinitos detonantes es el estrés agudo señalado principalmente por Miller, Smith y Rothstein (1994).

El estrés agudo que es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis. Del mismo modo, niveles de estrés exagerados a

corto plazo pueden derivar en agonía psicológica, dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal y otros síntomas.

Dado que es a corto plazo, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para causar los daños importantes asociados con el estrés a largo plazo. Los síntomas más comunes son:

- Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos.
- Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable.
- Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

Los individuos con estrés agudo pueden ser sumamente resistentes al cambio. Generalmente solo la promesa de alivio del dolor y malestar de sus síntomas puede mantenerlas en tratamiento y encaminadas en su programa de recuperación.

Por otro lado tenemos el estrés crónico, considerado por muchos campos de estudio como el más abrumador y con mayores efectos tanto a nivel físico como a nivel emocional a corto y largo plazo. Surge cuando el individuo no ve una salida a una situación deprimente y desiste de la búsqueda de una solución o tratamiento.

Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. Se genera una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona.

El peor aspecto del estrés crónico es que las personas se acostumbran a él, se olvidan que está allí. Las personas toman conciencia de inmediato del estrés agudo porque es nuevo; ignoran al estrés crónico porque es algo viejo, familiar y a veces hasta casi resulta cómodo.

Las personas se desgastan hasta llegar a una crisis nerviosa final y fatal. Debido a que los recursos físicos y mentales se ven consumidos por el desgaste a largo plazo, los síntomas de estrés crónico son difíciles de tratar y pueden requerir tratamiento médico y de conducta y manejo del estrés (Miller et ál. 2010).

Por último se encuentra el estrés laboral, termino definido por la OMS (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2008) como un conjunto de reacciones emocionales, cognoscitivas, fisiológicas y del comportamiento, ante situaciones nocivas del contenido, organización o entorno de trabajo; que se caracteriza por altos niveles de excitación y angustia, con la sensación de no poder hacer frente a la situación; considerándose además una falta de satisfacción del mismo.

Profesionalmente tenemos un estrés laboral, el cual ha sido identificado como uno de los riesgos más importantes en el panorama laboral actual y como uno de los principales retos para la seguridad y la salud.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) describe al estrés laboral como una: enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo; perjudicando a la producción, al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

Este tipo de estrés puede ser dividido en varios grupos de acuerdo con la causa o causas que lo producen y que son los relativos a la organización del trabajo, al ambiente físico, de la tarea y de tipo personal e interpersonal.

Entre los estresores tenemos una inadecuada carga mental de trabajo y la falta de control sobre la tarea, ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades, decisiones relevantes y condiciones laborales inadecuadas.

El exceso de trabajo o su dificultad producen estrés cuando el trabajador percibe que no posee la habilidad suficiente para realizar su tarea, pero esto no quiere decir que las situaciones de subcarga no la generen. Este exceso de trabajo dado por jornadas largas, en diferentes horarios, el ir de un lado a otro para dar anestésicos particulares o aun en hospitales públicos, las distancias y el tráfico, hacen que se desarrolle el estrés laboral, además de los ingresos que en muchas ocasiones son desproporcionados a la carga laboral.

Según Rodríguez (1998) el estrés es la compañía de la mayoría de las personas en todas y cada una de sus actividades diarias y que en muchos casos el trabajo es el elemento clave en la conformación de la calidad de vida, se han realizado análisis de las posibles consecuencias negativas del estrés laboral sobre el equilibrio psicofísico de los individuos y la idea de una buena salud mental, haciendo hincapié en aquellas con mayor riesgo de romper la seguridad personal y el equilibrio de los individuos en su entorno.

Por otro lado Hannigan, Edwards y Burnard, (2004), establecen que el estrés laboral es un problema grave para las personas y las organizaciones. El estrés puede causar el agotamiento, mala salud, alta rotación de mano de obra, ausentismo, disminución de la moral y la reducción de la eficiencia y el rendimiento. Concluyeron que la salud mental de trabajo depende del estrés que provocan. Sin embargo, los factores organizacionales y profesionales que pueden oponerse a los psicólogos que buscan y reciben apoyo en el trabajo.

Tabla 5: Tipos de estrés.

TIPOS DE ESTRÉS CLASIFICACIÓN 1			
NORMAL	PATOLÓGICO	POST TRAUMÁTICO	LABORAL
<p>*Reacción fisiológica causada por determinadas situaciones.</p> <p>*Estrés y ansiedad normal que ayuda a afrontar y superar algunas situaciones difíciles.</p>	<p>*Se presenta de modo intenso por periodos prolongados.</p> <p>*Causa problemas físicos y psicológicos</p> <p>*Estrés crónico y nocivo que puede provocar crisis de llanto, depresión, y diversas afecciones físicas.</p>	<p>*Se presenta después de que una persona ha vivido algún tipo de suceso traumático.</p> <p>*La persona tiene pensamientos aterradores con frecuencia, relacionados con la situación que vivió.</p> <p>*Personas de todas las edades, pero los niños son más vulnerables.</p>	<p>*Conjunto de reacciones nocivas, emocionales y físicas.</p> <p>*Se producen cuando las exigencias en el ámbito laboral superan los recursos, las capacidades y/o las necesidades del trabajador.</p>
TIPOS DE ESTRÉS CLASIFICACIÓN 2			
AGUDO	AGUDO CON FRECUENCIA	AGUDO EPISÓDICO	CRÓNICO
<p>*Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano</p> <p>*Es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador</p> <p>*Puede derivar en agonía psicológica, dolores de cabeza tensionales, malestar estomacal</p>	<p>*Asumen muchas responsabilidades, no pueden organizar la cantidad de exigencias auto-impuestas ni las presiones que reclaman su atención</p> <p>*Mal carácter, irritabilidad, ansiedad y tensión.</p>	<p>*Ven todo mal también tienden a agitarse demasiado y a estar tensos, pero están más ansiosos y deprimidos que enojados y hostiles.</p> <p>*Resistencia al cambio.</p>	<p>*Estrés agotador que desgasta a las personas día tras día.</p> <p>*Destruye al cuerpo, la mente y la vida.</p> <p>*Surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente.</p>

Fuente: Rodríguez, 1998; Hannigan et ál. 2004; OMS, 2008; Miller et ál. 2010; APA, 2013.

2.3. Inteligencia Emocional y Afrontamiento del Estrés.

A lo largo de los años se ha generado un creciente interés por entender el dinamismo por el cual atraviesan las personas cuando se encuentran inmersos en situaciones generadoras de estrés, que son desbordantes y que procuran manejar por medio de diferentes estrategias de afrontamiento.

El creciente interés por el estudio de las estrategias de afrontamiento es producto de reconocer en estas un particular modo de responder a las diferentes situaciones generadoras de estrés, como también de entender su función positiva de mitigar los efectos nocivos del mismo (Leibovich, Schmidt & Marro, 2002).

Sin embargo, el constructo afrontamiento no fue utilizado con clara delimitación conceptual, dejando aún muchos interrogantes por resolver. Realizando una revisión sobre el tema, los aportes de Lazarus (1991) son los que más ampliamente abordaron este nuevo constructo y marcaron un recorrido teórico de relevancia.

Lazarus y Folkman (1984b) definen el afrontamiento como “los esfuerzos cognitivos, emocionales y conductuales dirigidos a manejar las demandas internas y ambientales y que pueden extralimitar o poner a prueba los recursos de las personas”. Teniendo esto en cuenta, proponen la existencia de tres diferentes tipos de afrontamientos:

- **Cognitivo:** Permite darle un significado a la situación y hacerla menos desagradable.
- **Conductual:** Se basa en conductas de afrontamiento a la realidad para manejar las consecuencias de la situación.
- **Afectivo:** Se caracteriza por la regulación de las emociones con el fin de mantener un equilibrio afectivo.

Siguiendo la línea de Lazarus y Folkman (1984a), se puede decir que la aparición del estrés está influenciada por el proceso de valoración cognitiva y conductual que el individuo realiza, teniendo en cuenta las consecuencias que la situación tiene para el sujeto valorando los recursos con los que dispone con el objetivo de evitar o reducir las consecuencias negativas de la situación.

Señalan además que el afrontamiento constituye un proceso dinámico con fines de adaptación, en el que el sujeto y el contexto interactúan de manera permanente y señalan, además, que los individuos varían sus patrones de estrategias de afrontamiento en función del tipo de problema a resolver.

Por otro lado se encuentra Everly (1989) y define el afrontamiento como un esfuerzo para reducir o mitigar los efectos aversivos del estrés, esfuerzos que pueden ser psicológicos o conductuales. Por esta misma base teórica Frydenberg y Lewis (1996) definen al afrontamiento como las estrategias conductuales y cognitivas para lograr una transición y una adaptación efectivas.

Cada individuo tiene la tendencia a utilizar los estilos de afrontamiento que domina, ya sea por medio del aprendizaje o por hallazgo y experiencia en una situación generadora de estrés. Según Girdano y Everly (1986) las estrategias de afrontamiento pueden ser de tipo adaptativo o inadaptativo. Las primeras tienden a la reducción del estrés y la promoción de la salud a largo plazo y las segundas reducen solo el estrés a corto plazo, pero tienen un efecto nocivo para la salud a largo plazo.

El afrontamiento se encuentra relacionado con un proceso cognitivo o de interacción social que se da como resultado de un evento o situación estresante y sugiere el modo en el que un individuo pretende resistir y superar demandas consideradas excesivas para adaptarse a una nueva situación y mantener el equilibrio (Rodríguez, Pastor & López, 1993).

Folkman, Lazarus, Schetter, DeLongis y Gruen (1986) consideran además, que el estrés es consecuencia del desequilibrio entre los recursos que posee el individuo y lo que demanda la situación. Teniendo en cuenta lo anterior, se podría definir el afrontamiento como la puesta en práctica de esfuerzos de tipo cognitivo y conductuales que le permiten al individuo controlar y manejar las demandas externas e internas que el individuo interpreta como excesivas en comparación con sus recursos, mientras que las estrategias son modelos conductuales que las personas utilizan teniendo en cuenta los recursos que el ambiente social y cultural le ofrecen.

Roth y Cohen (1986) plantearon que al momento de utilizar una estrategia se pueden producir dos tipos de respuestas de afrontamiento por parte del individuo:

- **Aproximación a la situación:** Mediante la cual el individuo realiza esfuerzos cognitivos y conductuales para afrontar la situación que está generando estrés y/o emociones negativas.
- **Evitación del problema:** En donde el Individuo elude la situación generadora de estrés y que según los autores es una de las respuestas más comunes frente a este tipo de situaciones.

Folkman y Lazarus (1980) plantean que los individuos pueden además utilizar un afrontamiento que se centre en el problema, con el fin de atravesar exitosamente la situación generadora de estrés, u optar por un estilo de afrontamiento centrado principalmente en las emociones.

El afrontamiento basado en el problema se da generalmente cuando el individuo se encuentra frente a condiciones que al ser evaluadas resultan como susceptibles de cambio. Este tipo de estrategias se centran en la definición del problema, buscan una solución para este y se tienen en consideración diferentes opciones en función de costo beneficio (Lazarus & Folkman, 1986).

Según Lazarus y Folkman (1986) el afrontamiento basado en la emoción se da partiendo de la evaluación y el análisis en el que las personas notan que no se puede hacer nada para modificar las condiciones amenazantes del ambiente, por lo que el individuo recurre a un grupo de procesos cognitivos conductuales por medio de los cuales intenta disminuir el grado de alteración emocional, como la evitación, minimización, distanciamiento, y la extracción de valores y sentimientos positivos de las situaciones negativas.

Por otro lado se encuentran Carver, Sheir y Wientraub (1989), y retomados por Quaas (2006), consideran la evitación como una estrategia de afrontamiento adicional a las centrada en el problema y en la emoción, apoyando las postulaciones Roth y Cohen (1986) y Marks (1981), quienes señalan que en este tipo de afrontamiento se presentan conductas enfocadas en la evasión del problema.

Lazarus y Folkman (1984b) propusieron ocho estrategias de afrontamiento:

- **Confrontación:** constituyen los esfuerzos de un sujeto para alterar la situación.
- **Planificación:** apunta a solucionar el problema.
- **Aceptación de la responsabilidad:** indica el reconocimiento del papel que juega el propio sujeto en el origen y/o mantenimiento del problema.
- **Distanciamiento:** Implica los esfuerzos que se realiza por apartarse o alejarse del problema.
- **Autocontrol:** Se considera un modo de afrontamiento activo en tanto indica los intentos que el sujeto hace por regular y controlar sus propios sentimientos, acciones y respuestas emocionales.
- **Re evaluación positiva:** supone percibir los posibles aspectos positivos que tiene una situación estresante.
- **Escape o evitación:** evitación cognitiva, a través de pensamientos irreales improductivos. En general, apunta a desconocer el problema.
- **Búsqueda de apoyo social:** Supone los esfuerzos que el joven realiza para solucionar el problema acudiendo a la ayuda de terceros, con el fin de buscar consejo, asesoramiento, asistencia, información o comprensión y apoyo moral.

Carver et ál. (1989), basados en los tres diferentes tipos de estrategias de afrontamiento (en el problema, en la emoción y en la evitación), proponen quince diferentes estrategias que podrían utilizar los individuos frente a situaciones generadoras de estrés:

- Afrontamiento activo.
- Planificación.
- Supresión de actividades distractoras.
- Refreno del afrontamiento.
- Reinterpretación positiva.
- Búsqueda de apoyo social y emocional.
- Búsqueda de apoyo social instrumental.
- Reinterpretación positiva.
- Aceptación.
- Desahogo.

- Religión.
- Negación.
- Desconexión conductual.
- Desconexión mental.
- Consumo de drogas y humor.

Por otro lado Londoño et ál., (2006) sostienen que es de suma importancia tener en cuenta doce tipos estrategias de afrontamiento a utilizar por los individuos en las situaciones cotidianas:

- Solución al problema.
- Apoyo social.
- Espera.
- Religión.
- Evitación emocional.
- Apoyo profesional.
- Reacción agresiva.
- Evitación cognitiva.
- Reevaluación positiva.
- Expresión de la dificultad de afrontamiento.
- Negación.
- Autonomía.

Con respecto a ello, Gil-Monte y Pereiro (1997), consideran que el tipo de estrategias de afrontamiento utilizadas están relacionadas con la probabilidad de desarrollar altos niveles de estrés. Sugieren que el tipo de esfuerzos tanto cognitivos como conductuales que realiza un individuo para reducir o, controlar o tolerar las exigencias excesivas por situaciones estresantes centradas en el problema, reducen la aparición de niveles alto de estrés, mientras que las cendradas en la evitación o en la emoción facilitan el aumento de dichos niveles.

Por otro lado, Bar-On y Kenny (1986) consideran que las estrategias de afrontamiento centradas en la emoción y en la evitación generan mayores niveles de estrés y son directamente

proporcionales a la despersonalización y al agotamiento emocional, mientras que las estrategias de afrontamiento centradas en el problema predicen la realización personal como aspecto fundamental para evitar el aumento de los niveles de estrés.

Una inadecuada estrategia de afrontamiento del estrés puede generar la aparición de estados emocionales negativos y sicopatológicos (Escamilla, Rodríguez & Gonzales, 2009; Piqueras, Ramos, Martínez & Oblitas, 2009) e inclusive a una alteración en la habilidad para la toma y análisis de decisiones.

Numerosos estudios y autores parecen señalar que la inteligencia emocional está relacionada con el afrontamiento del estrés y la regulación del estado de ánimo siendo la dimensión de claridad emocional y la reparación, las variables que actúan directamente con la regulación emocional y el afrontamiento adecuado en situaciones generadoras de estrés (Limonero, Sábado, Fernández & Gómez, 2004; Moreno, Garrosa, Losada, Morante & Rodríguez, 2004; Velasco, Fernández, Páez & Campos, 2006). Así una alta reparación emocional se convierte en un indicador de comunicación, realización personal, salud mental y de regulación emocional.

Olson y Mc Cubbin (1989) señalan la importancia de entender al afrontamiento como un proceso. El afrontamiento constituye un proceso que el sujeto pone en marcha para hacer frente a situaciones estresantes; sin embargo, no siempre la puesta en marcha de este proceso garantiza su éxito. Si al hacerlo el individuo tiene éxito para solucionar la situación, repetirá el mismo ante situaciones similares; en caso contrario buscará otro recurso. Así, y según Fernández (1997), estaríamos ante una situación de aprendizaje por ensayo y error.

Niveles altos de inteligencia emocional no solamente facilitan una mayor asimilación y adaptación en situaciones generadoras de estrés con estrategias de afrontamiento, sino que permite una mayor comprensión, aceptación y adaptación ante situaciones que generan estrés continuo e intenso como el dolor emocional, enfermedad, muerte, entre otros, reduciendo los niveles de ansiedad y deterioro. (Aradilla & Sábado, 2006; González, Ramírez & Herrero, 2007).

3. CONCLUSIONES

La inteligencia emocional está asociada a ciertas estrategias de afrontamiento del estrés y la regulación emocional. Por consiguiente la inteligencia emocional está implícita en la gestión de las emociones y es un factor primordial para la salud tanto física como mental, facilitando el afrontamiento del estrés. Así, los individuos con altos niveles de inteligencia emocional adoptan estrategias de afrontamiento que se basan en la reflexión, análisis, evaluación y planificación. Sin embargo están las personas que centran de sobremanera su atención en la parte emocional y que adoptan estrategias de afrontamiento desadaptativas centradas en la supresión de la razón y el pensamiento, evitación y auto culpabilidad.

A pesar de lo expuesto, las variables que influyen para que un individuo presente mayores o menores niveles de inteligencia emocional no es clara, una de las hipótesis de las que más se habla con respecto a interrelación entre la inteligencia emocional y estrategias de afrontamiento del estrés se basa en la educación. Al parecer los vínculos cercanos con los padres y familiares, una constante expresión de sentimientos, desarrollo en entornos libres de riesgos sociales se han convertido en factores que facilitan una mayor inteligencia emocional.

El afrontamiento es derivado de las diferentes interacciones de los individuos con las situaciones de la vida en los diferentes contextos socioculturales. Estas interacciones implican una causación recíproca, donde la mediación se da por medio del intercambio simbólico de creencias. Normas sociales, costumbres, esquemas conductuales, significados, etc. (Blanco, 1995; Lazarus & Folkman, 1986).

Los diferentes estudios revisados concuerdan en resaltar tres características principales de las diferentes estrategias de afrontamiento, a partir de las cuales se pueden clasificar según estén dirigidas a:

- La valoración, búsqueda del significado de la situación o suceso.
- El problema, busca enfrentar la realidad, manejando y aceptando las consecuencias.

- La emoción, en donde se da una regulación de los aspectos emocionales e intento de mantener un equilibrio emocional.

Y señalan entonces que las estrategias de afrontamiento se identifican en tres clases, las estrategias centradas en el problema, las estrategias centradas en las emociones y las estrategias basadas en la evitación. (Lazarus & Folkman, 1986; Carr, 2007; Zeinder & Endler, 1996).

Como lo mencionan estos autores, en cada uno de estos tipos de afrontamiento se pueden utilizar estrategias de carácter funcional o disfuncional. Las estrategias centradas en el problema se utilizan en condiciones de estrés controlable, a su vez las estrategias enfocadas en las emociones, se tienden a implementar cuando se percibe un nivel de estrés incontrolable, y por otro lado las estrategias centradas en la evitación se suelen manejar en aquellos casos en los que el individuo prefieren aplazar el afrontamiento por la necesidad de ordenar y hacer acopio de sus recursos cognitivos conductuales y realizar dicho afrontamiento en un momento en el que se sienta mejor preparado.

4. RECOMENDACIONES

Pese a la existencia de hallazgos empíricos sobre el tema, actualmente, los estudios no son numerosos y se debe tener cautela en las interpretaciones. Teniendo en cuenta que las diferencias en los resultados de algunos estudios se deben generalmente al instrumento utilizado.

La ciencia y los diferentes avances del siglo XXI dan el conocimiento, así como los argumentos y las herramientas necesarias y eficaces para desarrollar las habilidades emocionales, conductuales y sociales desde la niñez. Por lo tanto, centrarse en el desarrollo de estas habilidades debe pasar de una utopía para el futuro y transformarse en una realidad que se está desarrollando en diferentes campos a nivel mundial, pero que necesita ser extendida con voluntad política y social a todos los campos y centros educativos del mundo (Fernández, 2014).

La principal limitación que tienen los diferentes modelos de afrontamiento del estrés son sus pocas evidencias empíricas con las cuales contrastar y comparar. No obstante se recomienda en futuras investigaciones y estudios, y para solventar dicha limitación, elaborar una escala de medición unificada a partir de las diferentes mediciones propuestas por los autores que le permitan a los interesados en realizar estudios sobre el tema desarrollar comprobaciones y contrastaciones por medio del método empírico.

Aunque es importante resaltar que en los últimos años los pocos estudios empíricos han sido posibles gracias a la elaboración de los diferentes modelos y herramientas de medición y su fácil acceso a estas. Por consiguiente, se produce un fenómeno circular: análisis, evaluación y modificaciones de las teorías y modelos, lo que permitirá la continuación de dichos estudios generando paralelamente una mayor evidencia y resultados a futuro.

Cabe resaltar que no se debe confundir el afrontamiento con el dominio del individuo sobre el ambiente y el entorno. El afrontamiento es una forma de manejar las diferentes situaciones que puedan generar estrés en las personas, con las que se busca tolerar, minimizar, aceptar o ignorar aquello que sobrepasa sus capacidades.

Por tal motivo el afrontamiento forma parte de los recursos psicológicos y sociales que los individuos utiliza para hacer frente a situaciones estresantes, y en el cual se ejerce un efecto de mediación los rasgos de la personalidad.

Las diferentes investigaciones han develado la importancia del afrontamiento para comprender los ajustes que realizan los individuos en su medio ambiente y en su entorno, y tener la capacidad de percibir niveles positivos o negativos de la calidad de vida. (Folkman et ál. 1986).

5. BIBLIOGRAFÍA

- American Psychiatric Association – APA. (2013). *Diagnostic and statistical manual of mental disorders*. Washington: APA.
- Aradilla, A., & Sábado, J. (2006). Effects of an emotional education program on death anxiety in nursing students. *Clinical Nurse*, 16, (6), 321-326.
- Bar-On. (1997). *Bar-On emotional quotient inventory (EQ-I): Technical manual*. Toronto: Multi-Health System.
- Bar-On, R.M. & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Blanco, A. (1995). *Cinco tradiciones en la psicología social*. Madrid: Morata.
- Boyatzis, R. E. (1999). Presentación en: Linkage Conference on Emotional Intelligence. Chicago, Ill, Sept. 27.
- Cannon, W.B. & Britton, S.W. (1925). Pseudoaffective medullary adrenal secretion. *American Journal of Physiology*, 72, 283.
- Cano V, Antonio. (2008). La Naturaleza del Estrés ¿Qué es el estrés?. *Sociedad española para el estudio de la ansiedad y el estrés*.
- Carr, A. (2007). *Psicología positiva*. Barcelona, Paidós.
- Caruso, D. R.; Mayer, J. D. & Salovey, P. (1999). Emotional intelligence meets traditional standards for an intelligence. *Intelligence*, 27, (4), 267-298.
- Carver, C, Scheier, M. & Wientraub, J. (1989). Assessing coping strategies a theoretically based approach. *Journal of personality and social psychology*, 56, (2), 267-83.
- Casas, G. (2003). La Inteligencia Emocional. *Revista Costarricense de Trabajo Social*, 15, 30-35.
- Cherniss, C. & Goleman, D. (2001). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Cobb, C., & Mayer, J. D. (2000). Emotional intelligence: What the research says. *Educational Leadership*, 58, 14-18.
- Cohen, S., Kamarck, T. & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.

- Dawda, D. & Hart, S. D. (2000). Assessing emotional intelligence: Reliability and validity of the BarOn Emotional Quotient Inventory (EQ-I) in university students. *Personality and Individual Differences*, 28, 797-812.
- Escamilla, M., Rodríguez, I. & González, G. (2009). El estrés como amenaza y como reto: un análisis de su relación. *Ciencia y Trabajo*, 32, 96-101.
- Everly, G.S. (1989). *A Clinical Guide to the Treatment of the Human Stress Response*. Nueva York: Plenum Press.
- Extremera, N., Fernández, P. & Ramos, N. (2004). Validity and reliability of the Spanish modified version on the Trait Meta-Mood Scale. *Psychological Reports*, 94, 751-755.
- Fernández, P. (2014). La necesidad de la inteligencia emocional en nuestra sociedad. *Revista Digital de la Asociación CONVIVES*, 6, 6-18.
- Fernández, E. G. (1997). Estilos y estrategias de afrontamiento. En Fernández – Abascal, E. G., Palmero, F., Chóliz, M. y Martínez, F. (Eds). *Cuadernos de práctica de motivación y emoción*. Madrid: Pirámide.
- Folkman, S., & Lazarus, R. S. (1980). An analysis of coping in a middleaged community sample. *Journal of Health and Social Behavior*, 21, 219-239.
- Folkman, S., Lazarus, R., Schetter, C., DeLongis, A. & Gruen, R. (1986). Dynamics of a stressful encounter: Cognitive appraisal, coping, and encounter outcomes. *Journal of Personality and Social Psychology*, 50, (5), 992-1003.
- Frijda, N. H. (2013). Emotion regulation: Two souls in one breast? En D. Hermans, B. Rime y B. Mesquita (Eds.), *Changing Emotion*, 137-143. London: Psychology Press.
- Frydenberg, E. & Lewis, R. (1996). *Manual: ACS. Escalas de Afrontamiento para adolescentes*. Madrid: TEA.
- George, J. M. (2000). Emotions and leadership: The role of emotional intelligence. *Human Relations*. 53, (8), 1027-55.
- Gil-Monte, PR. & Peiró, J.M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Síntes.
- Girdano, D. & Everly, G.S. (1986). *Controlling Stress and Tension*. New York: Prentice-Hall.
- Goleman, Daniel. (1995). *La inteligencia emocional*. México: Vergara.
- Goleman, D. (1998). What makes a leader?. *Harvard Business Review*, 76, 93-104.

- Goleman, D. (2001). An EI-Based theory of performance. En: Cherniss, C. & Goleman, D. (Eds). *The emotionally intelligent workplace: How to select for, measure, and improve emotional intelligence in individuals, groups, and organizations.* (27-44) San Francisco.
- Gonzalez, V., Ramirez, C., & Herrero, A. M. (2007). Emotional Intelligence, Personality and Coping Chronic Pain. *Revista mexicana de psicología.* 24, (2), 185-195.
- Hannigan, B., Edwards, D., & Burnard, P. (2004). Stress and stress management in clinical psychology: Findings from a systematic review. *Journal of Mental Health,* 13, (3), 235-245.
- Howard, A. & Bray, D. (1998). *Managerial lives in transition: Advancing age and changing times.* New York: Guilford Press.
- Jordan, P. J. & Troth, C. (2002). Emotional intelligence and conflict resolution: Implications for human resource development. *Advances in Developing Human Resources,* 4, (1), 62-79.
- Lazarus, R. S. (1991). *Estrés y emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud.* Bilbao: Desclée de Brouwer.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984a). Stress, coping and adaptation. New York: *Springer.*
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984b). Escala de modos de afrontamiento. Estrés, evaluación y afrontamiento. *Diario de personalidad y Psicología social,* 45, 150-170.
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos.* Barcelona: Martínez Roca.
- Leibovich, F., Schmidt, V.I. & Marro, C. (2002). *Afrontamiento en el malestar y su evaluación en diferentes contextos.* Buenos Aires: Eudeba.
- Limonero, J.T., Sábado, J., Fernández, J. & Gómez, J. (2004). Influencia de la inteligencia emocional percibida en el estrés laboral de enfermería. *Ansiedad y Estrés,* 10, (1), 29-41.
- Londoño, N.H., Henao G.C., Puerta, I.C., Posada, S., Arango, D. & Aguirre, D.C. (2006). Propiedades psicométricas y validación de la Escala de Estrategias de Coping Modificada (EEC-M) en una muestra colombiana. *Universitas Pshicologica,* 5, (2), 327-349.
- Miller, L., Smith, A., & Rothstein, L. (1994). *The Stress Solution: An Action Plan to Manage the Stress in Your Life.* New York: Pockets Books.
- Marks. I. (1981). *Cure and care of neurosis.* New York: Wiley
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1990). Emotional intelligence. *Baywood Publishing,* 185-212.
- Mayer, J. D., & Salovey, P. (1995). Emotional intelligence and the construction and regulation of feelings. *Applied and Preventive Psychology,* 4, 197-208.

- Mayer, J. D. y Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En: Salovey, P. & Sluyter, D. J. (Eds). *Emotional development and emotional intelligence: Educational implications* (3-31). New York: Basic Books.
- Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2000). Models of emotional intelligence. *Cambridge University Press*, 396-420.
- Moreno, B., Garrosa, E., Losada, M.M., Morante, M. E. & Rodríguez, R. (2004). Competencia emocional y salud. *Encuentros en Psicología Social*, 2, (1), 271-279.
- Olson, D. H. & Mc Cubbin, H. I. (1989). *Families: What Makes Them Work*. California: Sage.
- Organización Mundial de la Salud. (2008). *Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países de desarrollo: un riesgo moderno en un ambiente de trabajo tradicional*. Francia: Serie V.
- Payne, W.L. (1985). A study of emotion: developing emotional intelligence; self integration; relating to fear, pain and desire. *Dissertation Abstracts International*, 47, 203.
- Piqueras, J.A., Ramos, V., Martínez, A.E. & Oblitas, L.A. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma Psicológica*, 16, (2), 85-112.
- Quaas, C. (2006). Diagnóstico de Burnout y técnicas de afrontamiento al estrés en profesores universitarios de la quinta región de Chile. *Psicoperspectivas*, 5, 65-76.
- Ramírez, R. (2007). Calidad de vida relacionada con la salud como medida de resultados en salud: revisión sistemática de la literatura. *Revista Colombiana de Cardiología*, 14, (4), 207-222.
- Rodríguez, I. (1998). *Estrés laboral y bienestar psicológico en jóvenes trabajadores: una revisión del modelo demandas-control en función del género*. Tesis doctoral sin publicar. Universidad de Valencia, Valencia, España.
- Rodríguez, M.J., Pastor, M.A. & López, R.S. (1993). Afrontamiento, apoyo social, calidad de vida y enfermedad. *Psicothema*, 5, 349-372.
- Roth, S. & Cohen, L. (1986). Approach, avoidance and coping with stress. *American Psychologist*, 813-819.
- Selye, H. (1956). *La tensión en la vida*. Buenos Aires: Compañía General Fabril Editora.
- Sjöberg, L. (2008). Emotional intelligence and life adjustment: A validation study. *Stockholm School of Economics*, 2001, (8).
- Thorndike, E. L. (1920). Intelligence and its uses. *Harper's Magazine*, 140, 227-35.
- Velasco, C., Fernández, I., Páez, D. & Campos, M. (2006). Inteligencia Emocional Percibida, alexitimia, afrontamiento y regulación emocional. *Psicothema*, 18, (36), 89-94.

- Velázquez, R., Rodríguez, A., Serrano, C., Olvera, J., Martínez, J. & Ávila, S. (2014). Estrés y burnout en docentes de educación media superior. *Medicina Salud y Sociedad*, 4, (2), 1-23.
- Zeidner, M., & Endler, N.S. (1996). *Handbook of coping: Theory, research, applications*. New York: John Wiley & Sons.