



BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE PUEBLA

---

FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
Especialidad en Orientación Educativa

**Inteligencia Emocional y Burnout  
en estudiantes de enfermería**

**TESINA**

PARA OBTENER EL GRADO DE  
ESPECIALIDAD EN ORIENTACIÓN EDUCATIVA

**PRESENTA**

**AURORA MARTÍNEZ GARCÍA**

Directora: Dra. Rocío Fragoso Luzuriaga

Lectora: Mtra. Lania Sánchez Moranchel

Lectora: Mtra. Julieta Vera Ramírez

Generación 2017- 2018

\*\*\*

Junio, 2019

## **Agradecimientos**

Este trabajo de investigación no puede ser atribuido a mi persona de manera exclusiva, ya que miles de personas, de agentes no humanos y circunstancias lo hacen posible. Es por ello que quiero agradecer a todas las personas que me brindaron su generosidad, amor y apoyo incondicional para que este proyecto fuera realizable.

En primer lugar, quiero agradecer a mi directora de tesina, la Dra. Rocío Fragoso Luzuriaga, a quien le agradezco no sólo los conocimientos que me brindó, sino también su cálida compañía y su paciencia durante todo el proceso de elaboración de la tesina y la especialidad.

Quiero agradecer a mis padres, quienes han sido excelentes guías humanas y espirituales. Infinitas gracias por su amor y comprensión.

A mi novio, por toda su paciencia, amor, comprensión y apoyo. Por toda la motivación e inspiración que me brindó durante la especialidad.

A mi hermana, a mi cuñado y a toda mi familia, por su confianza, apoyo y solidaridad.

A mis maestras y maestros de la especialidad, quienes me mostraron una visión humana de la educación, me motivaron a seguir una senda diferente e incrementaron mi amor por la labor educativa.

A mis amigas que siempre me apoyaron y creyeron en mí, por su paciencia y amor incondicional.

A mis alumnos por su amor y paciencia.

# Índice

Agradecimientos.....	II
INTRODUCCIÓN .....	VIII
OBJETIVOS.....	VIII
JUSTIFICACIÓN .....	IX
CAPÍTULO I. LA ORIENTACIÓN EDUCATIVA.....	10
1.1 Desarrollo histórico de la Orientación .....	10
1.1.2 La Orientación en Estados Unidos.....	11
1.1.3 La orientación en Europa .....	12
1.3 Modelos de la Orientación Educativa.....	16
1.3.1 Modelo de consejo o Counseling.....	17
1.3.2 Modelo de programas.....	18
1.3.3 Modelo de Servicios .....	19
1.3.4 Enfoque tecnológico .....	20
1.3.5 Enfoque constructivista .....	21
1.4 Áreas de Intervención de la Orientación Educativa.....	22
1.4.1 Orientación Profesional:.....	22
1.4.2 Orientación en los procesos de Enseñanza – Aprendizaje.....	23
1.4.3 Atención a la Diversidad <sup>24</sup>	
1.4.4 Orientación para la Prevención y el Desarrollo Humano .....	27
1.5 Funciones del orientador.....	27
CAPITULO II. LA INTELIGENCIA EMOCIONAL .....	30
2.1 Antecedentes de la Inteligencia Emocional.....	30
2.1.1 Informe Faure e Informe Delors .....	30
2.1.2 El enfoque cognitivo .....	34
2.1.2. 1 Inteligencia .....	35
A. Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner .....	36
B. Teoría Triárquica de la Inteligencia de Robert Sternberg .....	37
2.2 Inteligencia Emocional .....	41
2.2.1 Modelos de Inteligencia Emocional.....	42

---

2.2.1 .1 Modelos de Habilidad.....	43
2.2.1.2 Modelos Mixtos.....	45
A. Modelo de Goleman.....	45
B. Modelo de Bar- On.....	46
CAPITULO III. BURNOUT.....	49
3.1 Estrés.....	49
3.2 Diferencia Burnout y estrés.....	52
3.3 Burnout.....	52
3.3.1 Síntomas.....	54
3.3.2 Consecuencias.....	55
3.3.3 Seis áreas para detectar el Burnout.....	56
3.4 Relación en Inteligencia Emocional y Burnout.....	58
3.5 Importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en la prevención del Burnout en estudiantes de enfermería.....	59
Conclusiones.....	62
Referencias Bibliográficas.....	64

\*\*\*

## INTRODUCCIÓN

La transformación de los conceptos de educación e inteligencia han revolucionado las prácticas educativas, laborales y cotidianas. La educación del siglo XXI debe tomar en cuenta el desarrollo integral de los estudiantes en todos los niveles de educación (Delors et al., 1996). Esto incluye prestar atención a los procesos emocionales de los estudiantes; por otro lado, el concepto de inteligencia, contrario a lo que se pensaba, está estrechamente relacionado con la emoción, ya que ésta contribuye al procesamiento óptimo de la información en el cerebro (Mayer, Salovey, Caruso & Cherkasskiy, 2011). Sin embargo, este proceso puede verse mermado debido a la exposición de factores estresantes frecuentes que pueden derivar en un Síndrome de Burnout.

El Burnout ha sido estudiado de manera muy prolífica como un problema que se presenta en profesiones que brindan cuidado y servicios a otras personas. Dentro de estas profesiones, se encuentra la Enfermería. A pesar de que existen diversas investigaciones sobre Burnout en relación a la enfermería, aún falta realizar estudios que se enfoquen en estudiantes que están a punto de egresar. Por otro lado, las cuatro habilidades básicas de Inteligencia Emocional que proponen Mayer y Salovey podrían ser herramientas que contribuyan a disminuir la tendencia de sufrir un Síndrome de Burnout.

Los primeros estudios basados en investigaciones científicas sobre Inteligencia Emocional, fueron realizados en 1990 por Salovey y Mayer, a quienes se les considera los creadores de dicho constructo (Goleman, 2010; Bar-On, 2006; Dhiman, 2017).

Aunque Salovey y Mayer hayan sido los autores precursores de la Inteligencia Emocional, a lo largo del tiempo, se han venido dando propuestas de diferentes modelos de Inteligencia Emocional. Este es el caso de los modelos de Daniel Goleman y Bar-On, quienes han combinado el constructo de Inteligencia Emocional con propiedades de la personalidad o características no cognitivas (Mayer et al., 2011).

Al modelo de Mayer y Salovey se le considera un modelo de habilidad, por enfocarse en la interrelación entre emoción y cognición, mientras que los modelos de Goleman y Bar-On son considerados como mixtos por incluir otros constructos independientes de la Inteligencia Emocional.

Casey y Mayer (2000) proponen que los modelos de Inteligencia Emocional deben identificarse y diferenciarse, ya que, al aplicarlos al ámbito educativo, se suelen confundir y los resultados no son óptimos.

Por otro lado, debido a la recomendación de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) mediante el informe Delors et al., (1996) recomienda enfocar la educación en habilidades que puedan beneficiar a los estudiantes no sólo en el ámbito académico, sino para toda la vida.

En otro sentido, algunas investigaciones muestran como el Síndrome de Burnout puede afectar el desempeño profesional de un/a Enfermero/a, disminuyendo la calidad del cuidado que le brinda a su paciente (Leiter, Harvie, y Frizzell, 1998), (Ferrara, Converso, y Viotti, 2013). Otras investigaciones muestran que el síndrome de Burnout no se ha presentado en contextos específicos, como lo es: en alumnos de fisioterapia en prácticas (Shulke, Madruga Koetz y Carlotto, 2010), y en bomberos (Petrucci y Carlotto, 2016).

A pesar de que existe una vasta investigación del Síndrome de Burnout en el área de la salud, y la Inteligencia Emocional en el área educativa; aún hace falta enfocarla a otros sectores poblacionales de esta área, como es el caso de los estudiantes a punto de egresar. En la actualidad, no existen muchas investigaciones que correlacionen el Burnout con la Inteligencia emocional, por lo cual, es importante realizar una investigación de este tipo. Es por ello, que este trabajo busca hacer una revisión teórica de ambos conceptos.

Con este propósito la tesina se ha organizado de la siguiente forma:

En la primera parte de este proyecto de investigación, presento la introducción los objetivos y la justificación.

Por otra parte, en el primer capítulo abordo el concepto de Orientación Educativa, los antecedentes teóricos de la misma, así como los modelos, las áreas y los enfoques de la Orientación Educativa.

En el segundo capítulo trata sobre los antecedentes Internacionales e históricos de la inteligencia emocional, así como los modelos teóricos de Salovey y Mayer, Goleman y Bar- On.

En el tercer capítulo comienza con la definición del término de estrés, posteriormente, se aborda una comparativa entre estrés y burnout. Por otro lado, también se habla sobre la sintomatología, las consecuencias y las áreas para prevenir el burnout, finalmente, se relaciona el constructor de burnout con el de inteligencia emocional.

Finalmente se presentan las conclusiones que abordan la importancia de la inteligencia emocional para prevenir el burnout en el área de enfermería.

\*\*\*

## **OBJETIVOS**

### **Objetivo general**

- Analizar la importancia de la Inteligencia Emocional para la Prevención de Burnout en Estudiantes de Enfermería.

### **Objetivos específicos**

1. Revisar literatura actualizada sobre la orientación educativa y su relación con la Inteligencia Emocional y la Prevención de Burnout
2. Analizar los diferentes enfoques que actualmente abordan la Inteligencia Emocional
3. Identificar el impacto del Burnout en los estudiantes de Enfermería a través de una revisión teórica



\*\*\*

## JUSTIFICACIÓN

Uno de los motivos para realizar esta investigación es que existen pocos estudios que correlacionen la Inteligencia Emocional y el Burnout, al menos en el continente americano, ya que como lo mencionan Mérida López y Extremera (2017), la mayoría de los estudios que correlacionan las variables burnout e inteligencia emocional se han realizado en Europa y Asia. No obstante, es importante realizar investigaciones en el continente americano y de manera específica en el contexto mexicano, ya que son variables que pueden influir en el desempeño académico y desarrollo humano de los estudiantes.

Por otro lado, desarrollar las habilidades que implican la Inteligencia Emocional, no sólo sirve para la prevención del Burnout, sino para el desarrollo personal. En este sentido es importante retomar la propuesta de Fauré y Delors que se enfocan en desarrollar al máximo el potencial del ser humano en todas sus esferas, tales como: la intelectual, la cognitiva, la creativa, la destreza, la espiritual, la convivencia y la emocional. Desde esta perspectiva, la educación debe ser capaz de formar seres humanos integrales.

Ligado al párrafo anterior, la inteligencia emocional puede coadyuvar al rendimiento de los estudiantes, ya que el aprendizaje necesita de los recursos emocionales del estudiante para poder afrontar las demandas académicas sin verse invadidos por el estrés (Liébana Presa, Fernández Martínez & Morán Astorga, 2017).

Finalmente, conocer cuáles son las consecuencias del burnout en los estudiantes de enfermería contribuye a la sensibilización de la problemática, además puede generar consciencia para detectar de manera temprana el burnout, así también se pueden desarrollar programas para prevenirlo o para intervenir cuando este fenómeno ya se haya suscitado.

# CAPÍTULO I

\*\*\*

## LA ORIENTACIÓN EDUCATIVA

La Orientación Educativa es un proceso de acompañamiento a lo largo de la vida. Dicho acompañamiento no puede darse al azar o de buena fe, es por ello que la Orientación Educativa tiene fundamentos teóricos y científicos que la hacen una actividad profesional (Bisquerra, 2005).

La actividad de la Orientación Educativa está sistematizada en contextos, modelos áreas, que permiten realizar una intervención enfocada que coadyuva a la formación y desarrollo óptimo no sólo estudiantes, sino en general de toda una población.

Este capítulo aborda la historia de la Orientación Educativa, así como sus modelos y áreas de intervención.

### 1.1 Desarrollo histórico de la Orientación

La Orientación Educativa, no puede tener un origen único y definitivo, no se puede saber con certeza quien fue la primera persona que orientó a alguien, sin embargo, Bisquerra Alzina (1996) afirma que la orientación ha existido desde la prehistoria, pues desde ese entonces las figuras de autoridad orientaban a las generaciones más jóvenes. No obstante, plantea que las primeras referencias documentales de la orientación se encuentran en la aportación filosófica de los griegos. De manera específica Sócrates, Platón y Aristóteles.

Por otra parte, Cologne Cole (2004) propone que para abordar la historia de una disciplina, no es necesario recurrir a momentos remotos de la historia para conocer su origen, sin embargo es importante recurrir a las bases contextuales, que

tienen que ver con las prácticas socioculturales de la vida cotidiana en un momento histórico específico de una sociedad.

Por lo tanto, contextualmente se puede situar el origen de la orientación educativa en las sociedades cuyas dinámicas cotidianas fueron modificadas por la industria. La cual requería de un proceso de educación con mayor especialización, cualificación y complejidad que fuera capaz de formar personas en las nuevas áreas laborales que estaban dando nacimiento a las nuevas profesiones (Colagne Cole, 2004).

### **1.1.2 La Orientación en Estados Unidos**

Bisquerra Alzina (1996) y Cologne Cole (2004) coinciden en que el inicio formal de la orientación educativa fue en el año 1908, cuando Frank Parsons funda la Vocacional Bureau (Oficina vocacional) en Boston, la cual orientaba a jóvenes de clases sociales bajas en su elección ocupacional con el objetivo de prevenir conflictos en dicha elección. Desde esta perspectiva, en 1909, Parsons publicó su obra "choosing a vocation" en la que describe de manera metodológica los pasos a seguir en la orientación vocacional.

Otro autor que se considera importante en el nacimiento de la orientación es Jesse B. Davis, quien entre los años de 1907 y 1908, desarrolla en la High School Grand Rapids un programa destinado a orientar a los jóvenes en la elección de sus estudios.

Otra persona importante en la orientación educativa fue Truman L. Kelly quien en 1914, en la Universidad de Columbia defiende su tesis doctoral intitulada orientación educativa, la cual proponía ayudar a los alumnos en la elección de sus estudios y facilitarles la resolución de problemas de adaptación (Bisquerra, 1996).

Es importante resaltar que, si bien estas aportaciones se dan en el contexto estadounidense, en el europeo, la orientación educativa va evolucionando de manera más pausada debido a las dos guerras mundiales en dicho continente. A continuación, abordo este tema.

### 1.1.3 La orientación en Europa

Uno de los principales personajes en la historia de la Orientación en Europa fue Juan Luis Vives. El primer autor que busca apoyo de la psicología para respaldar a la pedagogía, creando los primeros principios para la intervención psicopedagógica (Barrueco Barrueco, 1990).

Bélgica es el país que funda el primer Instituto de psicología pedagógica en 1899, en 1912, se funda el Servicio Europeo de Orientación Profesional, el primero en su tipo; y en 1936, se realiza la primera legislación que trata sobre la tarea que han de realizar las oficinas de orientación Escolar y profesional; por otro lado. En Alemania en 1902, se abre la primera Oficina de Formación Profesional, más tarde, en 1918, se promulga la primera ley que reglamenta los Servicios de Orientación. En Suiza, se crea la Asociación de Consejos de Aprendizaje, la cual se transformará en la Asociación Suiza de la Orientación Profesional y la protección de los Aprendices. En Reino Unido se crean los Comités de Asesoría Juvenil en 1909, los cuales se encargaban de la orientación profesional a los jóvenes. Tres años después (1912), en Francia, se crean las oficinas de información y Orientación, más tarde, en 1928 se crea el Instituto Nacional de Estudio de Trabajo y de Orientación Profesional (Parras Laguna, Madrigal Martínez, Redondo Duarte, Vale Vasconcelos & Navarro Asención, 2008).

En 1913, en España, surge la primera institución que se enfoca en acciones de carácter orientador, tales como: Higiene y aprendizaje escolar, diagnóstico de temprano alteraciones, y orientación psicopedagógica a los padres y maestros. (Barrueco Barrueco, 1990).

Por último, en 1921, se crea en Italia la Oficina de Orientación Profesional de la Gobernación de Roma (Parras Laguna et al., 2008).

### 1.1.4 La Orientación en México

Dentro de los antecedentes más importantes de la Orientación en este periodo de tiempo que abarca desde la colonia hasta antes de la a revolución de 1910, podemos mencionar los siguientes:

Las reglas para los estudios de los colegios, editadas en 1553 por el padre Jesuita Jerónimo Nadal, preservaban prácticas oportunas de orientación, las cuales tenían que ver con sesiones de teología moral con aplicación en la práctica cotidiana, así mismo resaltan las reglas para las costumbres, cuyo fin era avisar al maestro si había algo que corregir, esta tarea la realizaban los correctores, que, en su caso, serían un antepasado lejano de los orientadores. Otro documento importante fue “Discurso” en el cual se propone crear la profesión de institutor de la juventud, divulgado la Gaceta de Literatura de 1794. Dicho documento realizaba la propuesta de que hubiera un profesional que complementara las prácticas de los docentes, así como el desarrollo contenidos sobre valores sociales, morales y éticos (Muñoz Riveroll, 2013).

Después de que México logró ser independiente de España, y de acuerdo con la ideología liberal que se iba gestando en el país; los liberales optaron por una educación Lacansteriana que consistía en dejar atrás el papel autoritario del maestro y fomentar la participación activa de los alumnos en su proceso formativo (Muñoz Riveroll, 2013).

Una vez instalados en el poder, los liberales dieron importancia a dos proyectos para la nación, por un lado, se concentraron en la educación y por otro, en la salud. En cuanto la educación, buscaron crear una pedagogía que coadyuvara a la tarea de sembrar una ideología nacionalista con el fin de erradicar la presencia de una ideología clerical. En cuanto a la salud, el gobierno liberal se preocupó por brindar servicios de salud a todo el pueblo, es por ello que el campo sanitario fue importante. De esta manera el campo de la salud se incorporó al educativo, de manera específica en la Orientación a través del Congreso Higiénico Pedagógico en 1882 en el cual tanto pedagogos como médicos abordaron temas como: condiciones higiénicas de los

edificios escolares, el tipo de mobiliario, las características de los libros, los métodos de enseñanza, etc. Este último tema ligado directamente con una de las cuatro áreas de la Orientación educativa (Muñoz Riveroll, 2013).

A partir de este congreso se realizaron otros tres, en los años 1889, 1891 y 1910, los cuales fueron la base para la creación del Servicio Médico Escolar, así como la realización de otros foros en donde se abordarían aspectos integrales del Desarrollo del niño, tales los biológicos, psicológicos y pedagógicos (Muñoz Riveroll, 2013).

Por otro lado, en el año 1867, se funda la Escuela Nacional Preparatoria cuyo primer director fue Gabino Barreda, quien influenciado por su Maestro Augusto Comte propone una educación positivista, separada de la ideología eclesiástica y fundamentada en el raciocinio lógico. En 1868 Gabino Barreda propone que la elección de carrera debería estar basada en los intereses, inclinaciones y capacidades de los estudiantes (Magaña Vargas, 2013).

En 1906 y 1907 se realizaron las primeras conferencias profesiográficas en las cuales los profesores universitarios hablan sobre la importancia de elegir conscientemente la carrera. Además, abordaban el punto sobre las características que debían tener los aspirantes para ingresar a ciertas carreras. A estas conferencias no sólo asistían alumnos y profesores, también lo hacían las autoridades educativas y padres de familia. Es así como nace la Orientación profesional (Magaña Vargas, 2013).

## 1.2 Definición y aspectos generales de la orientación educativa

El término de orientación educativa se define como: “un proceso de ayuda y acompañamiento continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida. Esta ayuda se realiza mediante una intervención profesionalizada, basada en principios científicos y filosóficos (Biquerra Alzina, 2005, p.2).

El proceso de la orientación educativa es llevado a cabo desde diferentes contextos, ya que no sólo abarca la educación formal, sino también en la educación no formal e informal. Es por ello que entre los agentes de orientación no sólo se encuentra el orientador, sino también, los profesores, padres de familia, fisioterapeuta, médico, etc.

La Orientación Educativa se realiza mediante modelos de orientación en intervención psicopedagógica, entre los más importantes se encuentran: el modelo clínico, el modelo de programas y el modelo de consulta.

El modelo clínico realiza su intervención desde una postura individualizada, mientras el modelo de programas se dedica a la prevención de problemas y al desarrollo de las personas, por último, el modelo de consulta se dedica a asesorar a los diferentes agentes de orientación para que ellos sea los que lleven a cabo los programas de orientación (Bisquerra Alzina, 2005).

Por otra parte, existen diversas áreas en las cuales el orientador se puede formar, entre ellas están: la orientación profesional, la orientación en los procesos de enseñanza aprendizaje, la atención a la diversidad y la orientación para la prevención y el desarrollo (Bisquerra Alzina, 2005).

La orientación profesional: tiene que ver con la preparación de los alumnos en la toma de decisiones, pero principalmente en la elección de una vocación. Tomando en cuenta los intereses, aptitudes, personalidad y demás características personales (Bisquerra Alzina & Álvarez Gonzalez, 1996).

La orientación en los procesos de enseñanza- aprendizaje que durante mucho tiempo ligada a las dificultades de aprendizaje, sin embargo, en la actualidad esta área abarca otro tipo de tareas que no sólo buscan ser un remedio a dichas dificultades, sino que favorezcan un proceso de enseñanza acorde a los intereses de los alumnos, sus motivaciones y contextos, así como la potencialización de sus personalidades, sus capacidades cognitivas y emocionales, su formación como seres humanos y ciudadanos (Henao López, Ramírez Nieto & Ramírez Palacio, 2006).

La atención a la diversidad esta área está dedicada a las personas con Necesidades Educativas Especiales, y a las minorías étnicas, grupos de riesgos, marginados, etc. (Bisquerra Alzina & Álvarez Gonzalez,1996).

La orientación para la prevención y el desarrollo: la cual se dedica a prevenir problemas antes de que se presenten, tomando en cuenta temas que se consideran transversales como lo son: educación para la salud, educación sexual, educación moral, educación ambiental, educación para la paz, educación para la igualdad de oportunidades entre sexos (Bisquerra Alzina & Álvarez Gonzalez,1996).

### **1.3 Modelos de la Orientación Educativa**

La actividad de la Orientación Educativa se realiza mediante diversos modelos, a través de los cuales se diseñan estrategias para lograr los objetivos que se pretenden llevar a cabo en una intervención de carácter orientador.

En la orientación educativa existen diversos modelos de intervención, entre los que se encuentran: el modelo de consejo, el modelo de programas, el modelo de servicios, así mismo se reconocen el enfoque tecnológico y el enfoque constructivista. En esta sección hablaré sobre ellos.



### 1.3.1 Modelo de consejo o Counseling

El modelo de Counseling, tiene sus orígenes en una etapa en la cual, los orientadores educativos se dieron cuenta de que la orientación no sólo se podía limitar a ayudar a los alumnos en la elección de su carrera, sino que existían otro tipo de necesidades de carácter personal como la adaptación y el autoconocimiento. Por otra parte, las influencias del movimiento de higiene mental y de tests , así como el desarrollo de estudios del desarrollo del niño (Bisquerra Alzina, 1996).

El counseling es un modelo de intervención psicopedagógica, el cual se caracteriza por brindar una atención individualizada y cuyo instrumento principal es la entrevista.

Según Parras et al. (2008) tiene como características principales: la ayuda directa e individual; existen dos agentes de intervención, el orientador y el orientado; la intervención tiene un carácter de tipo remedial y terapéutico.

Sanchiz Ruíz (2009) retoma las fases las fases del modelo de counseling que propone Bisquerra Alzina (1998), las cuales son:

1. Inicio y estructuración de la relación de ayuda: el primer contacto entre el orientador y el cliente. En esta etapa es importante realizar un buen rapport
2. Exploración: Esta parte se centra en la investigación de las experiencias previas del cliente, así como de sus sentimientos, actitudes y percepciones; el resultado de dicha investigación es un diagnóstico.
3. Tratamiento en función del diagnóstico: con base en el diagnóstico se realiza un plan de acción
4. Seguimiento y evaluación: se da continuación al tratamiento y se evalúan los resultados de manera constante.

### 1.3.2 Modelo de programas

Este modelo de intervención tiene sus orígenes en los años 70's en Estados Unidos y en los 80's, en España. Surge debido a la capacidad limitada del modelo de Counseling para dar cabida a las necesidades de la población estudiantil, ya que sólo se enfocaba en la intervención de tipo individual y remedial.

En este sentido, el modelo de programas, buscaba expandir el campo de la orientación a todos los alumnos, así como al contexto educativo, además buscaba tener un carácter preventivo y de desarrollo con base en las necesidades de la población estudiantil.

El modelo de programas es uno de los más populares en la orientación, es por ello que diversos autores han aportado diferentes características y definiciones de dicho modelo. Parras Laguna et al. (2008) plantean algunas características principales del modelo de programas con base en el trabajo de Hervás Avilés, entre las cuales destacan:

- Los programas se diseñan y desarrollan teniendo en cuenta las necesidades del contexto.
- Se dirige a todos los estudiantes y se centra en las necesidades del grupo.
- Los programas se organizan por objetivos a lo largo de un continuo temporal
- La evaluación es permanente desde el inicio hasta la finalización del programa
- Es necesaria la implicación y cooperación voluntaria de todos los agentes educativos (pp.75-76).

Por otro lado, Bausela Herreras (2004), retoma la propuesta de Álvarez y Hernández (1998) para hablar sobre las fases del modelo de programas.

Fase de evaluación de necesidades: Esta fase se enfoca en los criterios para delimitación de la población, las técnicas y métodos que se utilizarán para evaluar, así

como el diagnóstico y la priorización de las necesidades de la población en la cual se va intervenir.

Fase de diseño de programa: En esta fase se realizará el diseño del programa que se presentará a la población, también se tomarán en cuenta algunos elementos importantes, tales como la metodología de enseñanza aprendizaje, las condiciones y recursos que se necesitan para llevar a cabo el programa, así como los resultados que se esperan de él.

Fase de aplicación: Esta fase se centra en la toma de decisiones, la estrategia de apoyo que se brindará a los gestores y destinatarios antes y durante la aplicación del programa

Fase de evaluación: Esta fase decidirá sobre la organización de los datos, así como la estrategia para el análisis y la valoración de datos.

### **1.3.3 Modelo de Servicios**

El modelo de servicios se centra en la acción directa sobre algunos miembros de la población generalmente en situaciones de riesgo o déficit.

De acuerdo con Parras Laguna et al. (2008), las características de este modelo son:

- Suele tener carácter público y social.
- Suelen estar ubicados fuera de los centros educativos y su implementación es zonal y sectorial. Por tanto, la acción se realiza por expertos externos a la institución educativa.
- Se centran en resolver las necesidades de los alumnos y las alumnas con dificultades y en situación de riesgo (carácter terapéutico y de resolución de problemas).
- Suelen ser individuales y puntuales (p.86).

Este modelo se propone intervenir de manera directa mediante el apoyo terapéutico, utilizando la entrevista como un instrumento de ayuda para la atención

individualizada, su principal objetivo es satisfacer las necesidades de carácter personal y educativo

Bausela Herreras (1993) resume las ventajas y desventajas de este modelo:

Ventajas:

- Facilita la información a los agentes educativos.
- Favorecen la distribución y ajuste de los alumnos.
- Colaboran con el tutor, profesor y los padres
- Conectan el centro con el resto de servicios de la comunidad.

Desventajas:

- Poco conocimiento y conexión con la institución escolar
- Es un enfoque remedial y terapéutico.
- Descontextualización de sus los problemas y de sus intervenciones.
- Escasez de recursos humanos para afrontar las funciones que se les asigna.
- La relación entre profesionales está poco coordinada y es poco profunda
- Disponen de poco tiempo para asesorar y formar al profesor y tutor.
- Su horario dificulta el trabajo con los padres y la comunidad.

### **1.3.4 Enfoque tecnológico**

La inclusión del enfoque tecnológico a los modelos de intervención de la orientación ha sido una controversia, ya que algunos autores abogan para considerarlo como un modelo, mientras que otros sustentan que la tecnología es sólo una herramienta que ayuda a facilitar las tareas que se realizan en los otros modelos.

Parras Laguna et al. (2008) refieren que los inicios de este enfoque se haya en los años 70's en Estados Unidos, cuando se buscaba introducir el uso de las computadoras en el área de la elección de carrera, sin embargo los costos de la infraestructura y del equipamiento así como la falta de certeza en la eficacia para llevar

a cabo las tareas de la orientación profesional, desanimaron las iniciativas de implementar el uso de la tecnología en los proceso de Orientación .

Por otra parte, fue entre los años 80's y 90's que la tecnología se introduce como tal en los programas de orientación profesional, finalmente en 2001 la quinta Conferencia Europea sobre Tecnologías de la Información y la Comunicación en Orientación se plantea la importancia del uso de la tecnología en la orientación, así como el nuevo papel que realizarían los orientadores (Parras Laguna et al., 2008).

### **1.3.5 Enfoque constructivista**

El constructivismo es una explicación filosófica que dilucida cómo se genera el aprendizaje. Se considera que las piedras angulares para dar origen a la epistemología constructivista fueron las teorías del desarrollo de Piaget y Vygotsky (Shunck, 2012).

Dos supuestos principales del constructivismo son:

- 1) Las personas crean su propio conocimiento.
- 2) Los profesores son los generadores de las situaciones en donde el alumno interactúa activamente con el contenido ( Shunck 2012).

Según Bruning, Schraw, y Norby (2012), aunque existen diversas versiones de constructivismo, todas las versiones convergen en 4 puntos:

1. Los alumnos tienen un papel activo en la construcción de su conocimiento.
2. El intercambio social es importante en la construcción del conocimiento.
3. La metacognición juega un rol importante.
4. Las tareas manifiestan la aplicación del conocimiento en el aula y fuera de ella.

De acuerdo con lo anterior, Moshman citado por Bruning, Schraw y Norby (2012), clasifica el constructivismo en 3 tipos:

- Exógeno
- Endógeno
- Dialéctico

El constructivismo exógeno se refiere a que el conocimiento se forma debido a una reconstrucción del mundo exterior en nuestras estructuras mentales. En este tipo de constructivismo la información que viene del exterior y los modelos sociales, juegan un papel clave en la construcción del conocimiento. En consecuencia, el conocimiento sólo puede validarse como certero, si en éste se expresa de manera fiel las estructuras externas (Bruning , Schraw, & Norby, 2012).

El constructivismo endógeno plantea que el conocimiento se construye mediante estructuras mentales previas que darán origen a otras más complejas. De esta forma, el conocimiento no está influido de manera directa del mundo externo (Shunck 2012).

El constructivismo dialéctico es una postura intermedia entre el constructivismo endógeno y exógeno, el cual plantea que el conocimiento se genera a través de la interacción entre los individuos y sus entornos. De este modo, los procesos cognitivos y la experiencia se encuentran interrelacionados con el contexto (Bruning, Schraw & Norby, 2012).

#### **1.4 Áreas de Intervención de la Orientación Educativa**

En la orientación educativa existen cuatro áreas, la Orientación Profesional, la Atención a la Diversidad, Orientación en los Procesos de Enseñanza- Aprendizaje, y la Orientación para la Prevención y el Desarrollo Humano. Dichas áreas deben ser consideradas como los aspectos primordiales en los cuales debe enfocarse la formación del orientador. A continuación, describo dichas áreas de manera más detallada.

##### **1.4.1 Orientación Profesional:**

Es la primera área que surge de la orientación educativa surge en el siglo XX. En Estados Unidos se denominó orientación vocacional, mientras que, en los países europeos, orientación profesional (Bisquerra 2008).

Esta área tiene como objetivo un planteamiento preventivo y de desarrollo que intenta descubrir y potenciar el desarrollo de la carrera del individuo durante su ciclo vital (Bisquerra 1998).

Existen diversas teorías de la orientación profesional, las cuales pueden agruparse en dos modelos:

El modelo de Super que concibe a la orientación profesional como un proceso evolutivo que abarca el ciclo vital del ser humano. Desde esta perspectiva el desarrollo vocacional tiene su referente en el autoconcepto de la persona, es por ello que cuando una persona elige su profesión, ésta le asigna características específicas de su personalidad.

Por otro lado, el modelo de Holland, pone énfasis en considerar la elección vocacional como el resultado de los factores personales y ambientales que se relacionan mutuamente.

#### **1.4.2 Orientación en los procesos de Enseñanza – Aprendizaje**

Esta área de la orientación se enfrenta al reto que conlleva el cambio vertiginoso del mundo actual y lo que implica dicho cambio en el ámbito de la educación. En este sentido, se propone un proceso de Enseñanza-Aprendizaje con una modificación profunda de los contenidos curriculares, así como de cambios de mentalidad y estructura (Bizquerra Alzina, 1998). En este sentido, la orientación en los procesos de enseñanza- aprendizaje está estrechamente ligada con la relación que existe entre los procesos de enseñanza, de aprendizaje y de evaluación. En palabras de Pinelo Avila (2005): “Para transformar la educación en México, es necesario innovar la enseñanza y el aprendizaje. Modificar estos procesos en su concepción y sus acciones no es suficiente si no se modifica a su vez la evaluación”. (p.38)

Los nuevos procesos de enseñanza aprendizaje conciben al alumno como un actor activo, quien decide qué y cómo aprender, ello conlleva a modificar el papel del

docente de experto a facilitador. Así mismo las estrategias para evaluar al alumno se diversifican, ya que un examen que evalúa datos memorizados no dará cuenta de la calidad de los procesos educativos de un alumno. En este sentido la evaluación se amplía hacia los aprendizajes de carácter conceptual, procedimental y actitudinal, al mismo tiempo, se toman en cuenta los currículums integrados.

Los profesores y los alumnos pueden realizar actividades académicas de muy buena calidad, compartiendo y tomando en cuenta los intereses, habilidades y situaciones personales. El reconocimiento de limitaciones en el aprendizaje no significa que el alumno o el maestro sean malos, por el contrario, esto coadyuva a la búsqueda de nuevas alternativas que permitan generar procesos de enseñanza aprendizaje de calidad (Pinelo Avila, 2005).

### **1.4.3 Atención a la Diversidad**

Arniaz (2000) define la diversidad como: “una condición inherente al ser humano, Se sustenta en el respeto a las diferencias individuales y las toma en cuenta en el proceso de enseñanza- aprendizaje”. (p.2)

El termino diversidad no sólo depende del cambio y la ampliación del vocabulario de las personas, sino del cambio de pensamiento y de actitudes que se traduzcan en solidaridad, tolerancia y nuevas prácticas educativas que permitan convivir de manera pacífica, promoviendo la pluralidad y la multiculturalidad.

Arnaiz (2000) plantea que actualmente la educación, ha volteado la mirada hacia la diversidad del alumnado, la cual se manifiesta de diversas maneras:

- Diversidad de ideas, experiencias y actitudes previas
- Diversidad de estilos de aprendizaje
- Diversidad de ritmos
- Diversidad intereses, motivaciones y expectativas
- Diversidad de capacidades y de ritmos de desarrollo



Hablar de diversidad y pluralismo, conlleva la práctica del respeto, lo cual implica reconocer el valor de la otra persona.

Dentro de la diversidad, existen diversos tipos entre ellos están:

- a) **Diversidad cultural:** caracterizada por la convivencia de diversas culturas en un mismo contexto, por lo regular generada por el fenómeno de la migración. En este sentido, se puede observar que en las sociedades pueden responder de diversas formas, tales como:
  - **Integración intercultural:** respeto y reconocimiento de igualdad y derechos de las personas que pertenecen a una cultura minoritaria.
  - **Asimilación:** negación de los rasgos de la cultura minoritaria para ser absorbidas por la mayoría
  - **Segregación:** Exclusión o aislamiento social de las culturas minoritarias.
  - **Racismo:** negación de toda forma de contacto o experiencia entre grupos de distintas culturas.
- b) **Diversidad social:** la clase social a la que pertenece una persona, es un factor determinante para el acceso a los estudios, la formación recibida en un centro educativo y su calidad de vida y de experiencias.
- c) **Diversidad de sexos:** tiene que ver con la igualdad de derechos entre hombres y mujeres

- d) Diversidad ligada a factores intra e interpersonales: este tipo de diversidad se refiere a las diferencias en el aprendizaje de los alumnos de acuerdo con sus características cognitivas, motivacionales, afectivas y relacionales.
- e) Diversidad de necesidades educativas especiales asociadas a discapacidad o sobredotación

El nivel de desarrollo y de aprendizaje de cada persona no sólo depende de su capacidad y naturaleza, sino también de las experiencias de aprendizaje que recibe.

Las necesidades educativas especiales están relacionadas a la discapacidad y se refiera a aquellos alumnos que se enfrentan al proceso de enseñanza aprendizaje con limitaciones sensoriales, cognitivas o dificultades de aprendizaje. Estas necesidades pueden verse aumentadas o disminuidas según el modelo de enseñanza que se lleve a cabo en los centros educativos. (Armaiz, 2008)

Los alumnos con necesidades educativas especiales relacionadas con la sobredotación son aquellos cuyas características derivadas de una capacidad intelectual superior, una creatividad elevada y un alto grado de motivación y dedicación a las tareas.

El área de atención a la diversidad, en la orientación educativa, pretende dar respuestas a las necesidades y dificultades que experimentan los alumnos con alguna dificultad, generando procesos de integración y de inclusión educativas

Para Sanchiz (2009), algunas estrategias que el orientador puede promover y llevar a cabo para atender a la diversidad son las siguientes:

- Adaptaciones curriculares: se refiere a brindar apoyos técnicos o recursos materiales que permitan al alumno llevar a cabo el proceso de enseñanza-aprendizaje con eficacia.
- Diversificación del currículo: hace referencia a las metodologías y contenidos adaptados a las características y necesidades de los alumnos que presenta alguna dificultad.

#### **1.4.4 Orientación para la Prevención y el Desarrollo Humano**

Esta área se dirige hacia el logro de un autoconcepto positivo y la madurez. Abarcan las habilidades para la vida, habilidades sociales, autoestima y temas transversales.

Habilidades para la vida: son un conjunto de habilidades que permiten a la persona a resolver problemas de carácter personal, familiar, de tiempo libre, de la comunidad y del trabajo (Bisquerra Alzina, 1998).

Habilidades sociales: tiene como objetivo resolver problemas de carácter interpersonal, mediante el desarrollo de habilidades de comunicación. Así también toma como importante el desarrollo de aspectos tales como la empatía y la autenticidad en la relación interpersonal (Bisquerra Alzina, 1998).

Autoestima: se considera un factor importante para la adaptación emocional y social, así el objetivo de esta área es fomentar el autoconcepto, la autoestima y la autoconfianza, los cuales son elementos primordiales en el desarrollo personal.

Temas transversales: se enfoca en abordar temas que van más allá del contenido académico y que se enfocan a estimular el desarrollo personal de los estudiantes.

#### **1.5 Funciones del orientador**

Definir los roles, las funciones, y las competencias de un orientador es complicado, ya que éste, es un actor complejo con diversas tareas en diferentes ámbitos y diferentes poblaciones, sin embargo, en este trabajo presentamos las más conocidas

Para Riart Vendrell (1996) hace una compilación de las aportaciones de diversos autores y clasifica las funciones del orientador en tres grandes campos: funciones básicas, funciones generales y funciones comunes.

Funciones básicas:

1. La función correctiva: se caracteriza por intervenir cuando los problemas ya se han suscitado
2. La función preventiva: se refiere a la anticipación de dificultades futuras
3. La intervención de desarrollo: dedicada al desarrollo y potencialización de las capacidades de una persona o un grupo.

Funciones generales:

1. Función de asesoramiento: apoyar y aconsejar con base en conocimientos especializados en orientación.
2. Función de consulta: enriquece los puntos de vista, brinda seguridad para la toma de decisiones y genera el crecimiento en las personas o intuiciones educativas.
3. Función de coordinación: combinar de manera armoniosa varios elementos para realizar una acción común.
4. Función de diagnóstico: detectar las dificultades de los alumnos, mediante la observación y la aplicación de instrumentos especializados de corte cuantitativo y cualitativo,
5. Función de evaluación: acciones que ayudan a ajustar de manera continua la acción orientadora con base en las características de los alumnos y los centros educativos.
6. Función de formación: tiene que ver con el desarrollo de valores, habilidades, actitudes positivas en las personas.
7. Función de información: brindar el apoyo necesario para facilitar el conocimiento de datos, ideas, conceptos, acuerdos, reglas, etc.

8. Función de investigación: tiene que ver con el compromiso de renovar el conocimiento de la orientación para beneficiar de manera óptima a las personas.
9. Función de mediación: tiene que ver con la conciliación de partes que se encuentran en conflicto.
10. Función de detectar y analizar necesidades: pretende conocer y analizar las necesidades para sistematizar un plan futuro con base en éstas.
11. Función de organización: generar una estructura para que la orientación funciones de manera eficaz
12. Función de programación: planear programas y proyectos de orientación

Funciones comunes:

1. Colaboración: Trabajar de manera colaborativa
2. Dinamización: estimular, animar, tener iniciativa, actuar de manera positiva y optimista.
3. Docencia: formación de personas.

## **CAPITULO II**

\*\*\*

### **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Este capítulo aborda los antecedentes Internacionales de la Inteligencia Emocional: los reportes Fauré y Delors; los antecedentes históricos de la inteligencia emocional: el enfoque cognitivo, la Teoría de las Inteligencias Múltiples de Gardner y la Teoría Triárquica de Sternberg. Por último, se abordan los modelos teóricos de Inteligencia emocional de Salovey y Mayer, Goleman y Bar-On.

#### **2.1 Antecedentes de la Inteligencia Emocional**

La forma de concebir la educación cambió a partir de los informes de Faure y Delors, ya que realizan una propuesta de los aspectos importantes que la educación ha dejado de lado y que es necesario desarrollar en todas las personas.

Por otro lado, las nuevas teorías de inteligencia, revolucionarán dicho constructo, derivando así en uno nuevo, denominado Inteligencia Emocional, el cual contribuirá a desarrollar nuevas habilidades que tienen que ver con la propuesta que hacen Delors y Faure.

##### **2.1.1 Informe Faure e Informe Delors**

La sociedad actual vive problemáticas muy específicas tales como el fenómeno de la globalización, (que implica el crecimiento económico, el desarrollo de la tecnología, cambios en las políticas de los diferentes países del mundo, intercambios culturales, así como la comunicación constante) la pobreza, la migración, la desigualdad social, la violencia, la injusticia, las guerras y el deterioro del medio ambiente.

Para Delors et al., (1996) la educación es el instrumento indispensable para que la humanidad pueda concebir la paz, la democracia y la justicia social. También afirma que es preciso comprenderse y emprender un viaje interior, que nos brinde herramientas tanto para la felicidad como para el bienestar colectivo.

Tomando en cuenta las problemáticas que se viven en el mundo actual, y la tarea que la educación debe asumir, la comunidad educativa se enfrenta a múltiples retos, sin embargo, la respuesta no debe venir sólo de ella, sino también de la familia y de la sociedad en general.

Dos documentos han sido clave para bosquejar las perspectivas desde las cuales la educación debe partir. El primer documento es el reporte de Faure, también conocido como “Aprender a Ser”, publicado 1972 y elaborado por una comisión de la UNESCO. El reporte Faure se realiza poco después de las protestas de los universitarios de diversos países en 1968, como respuesta a la crisis que la educación estaba atravesando alrededor del mundo.

Los conceptos claves de este reporte son educación a lo largo de la vida y la ciudad educativa. Para Elfer (2015), el reporte Faure cuestiona a la educación tradicional, afirmando que el aprendizaje no sólo se genera en la educación formal, y que tampoco existen edades específicas para acceder a ella. El concepto de educación debe expandirse en tiempo y espacio, hacia la totalidad de la persona, tomando en cuenta todas sus dimensiones, las cuales no deben limitarse al sistema educativo. En este sentido, el acto educativo permite que el aprendizaje tome el lugar de la enseñanza, concibiendo al alumno como un sujeto capaz de desarrollar herramientas para aprehender el conocimiento de sí mismo y del mundo que le rodea. Del mismo modo, el discente deja de ser un objeto, un recipiente que sólo almacena información. (Faure et al., 1972).

Po otro lado, para Faure et al. (1972) una ciudad educativa solo podría ser posible con la existencia de una relación recíproca entre la escuela, la familia, la sociedad, la política y la economía. A través de esta vinculación el ciudadano tiene todas las condiciones para formarse, así mismo, para desarrollar la capacidad de

reflexión, de pensamiento crítico y creativo, lo que conlleva al desarrollo del potencial humano. Aprender para toda la vida implica es una herramienta de libertad.

El segundo reporte, denominado reporte Delors o mejor conocido como “La educación encierra un tesoro” surge debido a la petición de la Conferencia General de la UNESCO hacia al Director General. Dicha petición solicitaba convocar una Comisión Internacional para realizar una propuesta que vislumbrara el camino por el cual debía seguir la educación del siglo XXI. La comisión fue liderada por el economista francés Jaques Delors (Delors et al., 1996).

El reporte, la Educación encierra un tesoro, fue elaborado unos años después de la finalización de la guerra fría. Por lo cual buscaba generar una propuesta educativa que tomara en cuenta los Derechos Humanos. Aunado a ello, la propuesta debía tener en cuenta fenómenos característicos de la sociedad del siglo XXI, tales como la globalización, el desarrollo tecnológico, la migración, etc.

En este sentido el documento propone tres conceptos claves que deben orientar la educación del siglo XXI: una sociedad educativa, la educación continua y los cuatro pilares de la educación: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser y a aprender a convivir juntos.

Delors (2013) menciona que, en una sociedad educativa, la escuela no es la única que se encarga de formar a los ciudadanos, la familia, el ambiente, la economía y la política, también deben involucrarse en los procesos educativos.

Por otro lado, la educación continua se refiere a un sistema de aprendizaje que abarque todas las etapas del ciclo vital, así como la oportunidad de seguir aprendiendo con apoyos económicos, además de desarrollar la habilidad para saber afrontar y resolver los problemas que acontecen a lo largo de la vida.

En cuanto a los pilares de la educación: *aprender a conocer* hace referencia a adquirir conocimientos, a estimular la curiosidad por el saber, a comprender el mundo, a desarrollar un pensamiento reflexivo y potencializar un juicio autónomo. El segundo pilar, *aprender a hacer*, se refiere al desarrollo de habilidades tanto intelectuales como físicas que serán ejercidas en el ámbito laboral. El tercer pilar, *aprender a vivir juntos*,



plantea que el fenómeno de la migración alrededor del mundo ha generado en muchos casos la intolerancia hacia la interculturalidad, por lo cual la educación debe estar basada en la enseñanza de la historia de las culturas y las religiones para poder generar empatía con las personas que nos rodean, a fin de erradicar el racismo, a xenofobia, el odio y el sectarismo. El último pilar, *aprender a ser*, enfatiza el desarrollo del potencial creativo en toda su extensión y complejidad, así mismo, la habilidad de conocerse mejor y de saber que dentro de nosotros está el potencial para ser mejores humanos, en palabras de Delors (2013) "Un tesoro yace dentro de cada uno de nosotros, la educación continua debería capacitar a cada uno para mejorar su autoconocimiento durante la búsqueda a lo largo de la vida para el autoestima" (p. 323).

El reporte de Faure y Delors dieron un giro impresionante a la concepción de la educación, dándole un toque humanista, y rompiendo esquemas rígidos que sólo contribuían a la reificación de la exclusión social.

Ambos reportes, se enfocan en desarrollar al máximo el potencial del ser humano en todas sus esferas, tales como: la intelectual, la cognitiva, la creativa, la destreza, la espiritual, la convivencia y la emocional. En este sentido, la educación debe ser capaz de formar seres humanos que contribuyan a crear las condiciones para hacer de este mundo algo mejor.

Aunque ambas posturas, pueden ser tachadas de utópicas, tienen un valor invaluable al haber transformado el concepto de educación.

Por otro lado, en el informe de la (OCDE) Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (2018), plantea que la educación no puede darse si no existe el aprendizaje. Sin embargo, su concepto de educación está dirigido hacia el crecimiento económico de las naciones, así como al desarrollo de habilidades y competencias para el campo laboral. No obstante, la educación debe poner atención a la formación integral de los estudiantes; la cual va más allá de los contenidos académicos, implica tomar en cuenta habilidades que conllevan a un desarrollo personal.

En la actualidad, la educación formal, se ha basado en el desarrollo del conocimiento y habilidades tales como la escritura, la lectura y la aritmética, dejando en el olvido otras habilidades indispensables para aprender académica, social y emocionalmente en equilibrio, como lo menciona Susan Kaiser(2010): “ Ayudar a los estudiantes a construir habilidades académicas fuertes es fantástico, pero sólo es uno de muchos elementos que hacen una educación balanceada. Nosotros los vemos bien académicamente, pero luchando socialmente y sufriendo emocionalmente” (p.18, traducido).

La Educación apunta más a “impulsar el desarrollo del país, mejorar la competitividad y lograr una inserción ventajosa basada en el conocimiento” (Tuirán, 2012 p.1). Estas metas no son despreciables, sin embargo, dejan de lado el equilibrio de emociones y el interés por las personas que nos rodean. Estos elementos descuidados en la educación formal, pueden ayudar no sólo a crear una sociedad inteligente basada en el conocimiento, sino una sociedad basada en el bienestar de todos.

### **2.1.2 El enfoque cognitivo**

Durante una parte importante del siglo XX, en especial de 1920 a 1970, el conductismo fue el paradigma dominante en Estados Unidos en los campos de la investigación y la práctica de la Psicología y la Educación. Este paradigma planteaba que el aprendizaje se daba mediante la relación de un estímulo y una respuesta. Uno de sus propósitos principales era formular leyes universales de la conducta y el aprendizaje, así mismo buscaba aplicar dichas leyes en situaciones más complejas. (Bruning, Schraw, & Norby , 2012). Sin embargo, en 1948 surgirían las condiciones para plantear un nuevo paradigma que pondría en entredicho al paradigma conductista. Fue en ese año, en Pasadena, California, donde se llevaría a cabo el simposio financiado por la Fundación Hixon en el cual se presentarían trabajos importantes para formular un nuevo paradigma (Hernández Rojas, 2012).

Entre los trabajos que se presentaron estaban: la analogía entre computadora-cerebro por John Von Newann; el procesamiento de la información en el cerebro por

Warren Mc Culloch; el bosquejo de una línea de investigación cognitivista, por K. Lashley. Adicionalmente se mostró un gran interés por el trabajo interdisciplinario entre la lógica, las matemáticas, las neurociencias (García García et al., 2007).

Posteriormente, en 1956, se llevó a cabo el simposio sobre la Teoría de la Información en el Instituto Tecnológico de Massachusetts. Durante el simposio se presentaron trabajos de destacados investigadores como: “La máquina de la teoría lógica de Allen Newell y Herbert Simon; “Tres modelos de lenguaje” de Noam Chomsky; y, “El clásico número siete, o menos dos” de George Miller. Este simposio es considerado como el nacimiento oficial de la ciencia cognitiva (Vasco, 1993) o mejor conocida como la revolución cognitiva.

Durante las primeras 3 décadas del paradigma cognitivo, (de 1950 a 1980) se fueron creando diversas líneas de investigación, metodologías y modelos teóricos, por lo cual no existe una ciencia cognitiva, sino diversas ciencias cognitivas.

Independiente de las líneas de investigación, los teóricos cognitivos buscan describir y conocer la naturaleza de los procesos internos de la mente, así mismo coinciden en que estos procesos juegan un papel importante en la realización y regulación de las acciones y conductas humanas.

Dentro de las diversas líneas de investigación del enfoque cognitivo, se encuentra el estudio de la inteligencia, en la cual se enfoca este trabajo de manera general, y de manera particular, en la inteligencia emocional.

### **2.1.2. 1 Inteligencia**

El concepto de inteligencia ha sido muy controversial a lo largo del tiempo. En el siglo XVIII Francis Galton fue quien generó la idea de que la inteligencia se podía medir, posteriormente, en el siglo XIX aparece Alfred Binet, el pionero en el diseño de pruebas para medir la inteligencia (Sandoval Oviedo, 2009). En este sentido, durante mucho tiempo se pensó que la inteligencia era una capacidad que se podía medir de manera estandarizada. Fue hasta la década de los 80's del siglo XX que se realizarían propuestas teóricas alternas a la concepción de inteligencia que se había tenido hasta

ese momento. Dichas propuestas teóricas revolucionarían el concepto de inteligencia, en este caso hablo de Howard Gardner y la teoría de las inteligencias múltiples, y de Robert Sternberg y la teoría triárquica de la inteligencia.

En 1983, Howard Gardner presentó su obra estructuras de la mente, la cual transformó el concepto de inteligencia, con la teoría de las inteligencias múltiples. Afirmando que no existe una sola inteligencia, sino que todos los seres humanos poseen diversos tipos de inteligencia.

Posteriormente, en 1985, Robert Sternberg, postula la Teoría Triárquica de la Inteligencia, en la cual se describe la inteligencia en tres dimensiones, tomando en cuenta no sólo la esfera cognitiva, sino la experiencia y la contextual.

A continuación, las describo a detalle:

### **A. Teoría de las Inteligencias Múltiples de Howard Gardner**

Desde la perspectiva de la teoría de las inteligencias múltiples se afirma que existen diversas inteligencias que varían de una cultura a otra, y que estas diferencias están dadas debido al entorno que rodea a una persona. En este sentido, la inteligencias comprenden tres aspectos 1) la maestría de un conjunto de habilidades para la solución de problemas; 2) el descubrimiento y el planteamiento de nuevos problemas que contribuirán a la generación de conocimientos innovadores; y 3) las inteligencias deben ser de beneficio en el contexto en el que están inmersas (Mora Mérida y Martín Jorge, 2007).

En 1983, Gardner propuso la existencia de 7 tipos de inteligencia:

- La inteligencia lingüística: tiene que ver con el dominio del lenguaje hablado y escrito.
- La inteligencia lógico- matemática: las personas con esta capacidad tienen la facilidad de pensar de manera abstracta y de realizar cálculos.
- La inteligencia musical: es la maestría para generar estructuras musicales o composiciones musicales.

- La inteligencia espacial: las personas con esta capacidad tienen la facilidad de apreciar a detalle los estímulos visuales, así como modificarlas y generar nuevas experiencias visuales.
- La inteligencia cinestésica corporal: tiene que ver con la conciencia y el manejo de los movimientos del cuerpo, así como la perfecta manipulación de objetos.
- La inteligencia intrapersonal: es la capacidad para reconocer con nitidez los procesos internos.
- La inteligencia interpersonal: es la habilidad de reconocer las motivaciones, intereses, sentimientos y emociones de las demás personas.

Años más tarde en 1999, Gardner en su obra inteligencia reformulada, agrega una inteligencia más a la cual le denomina: inteligencia naturalista, la cual consiste en el conocimiento detallado sobre los seres vivos.

La teoría de las inteligencias múltiples vino a revolucionar el concepto de inteligencia, abriendo el panorama y germinando el terreno para la aparición del concepto de inteligencia emocional.

## **B. Teoría Triárquica de la Inteligencia de Robert Sternberg**

Sternberg había notado que las teorías de inteligencia se enfocaban en aspectos como el mundo interior o el mundo exterior, sin embargo, no hallaba alguna teoría que hablará de ambos. Así, para él, una teoría que tratará sobre inteligencia no sólo debía enfocarse en ambos aspectos, sino también conocer la interacción entre éstos.

Con estos referentes, Sternberg postula la Teoría Triárquica de la Inteligencia, la cual consta de tres subteorías:

- 1) La componencial: se refiere a relación de la inteligencia con los procesos internos del sujeto
- 2) La experiencia: se enfoca comprender la inteligencia a partir de la relación que la persona establece con sus experiencias de vida

- 3) Contextual: Vincula la inteligencia en correspondencia con las relaciones del contexto del individuo (Prieto Sánchez & Sternberg, 1991).

### **La subteoría componencial,**

A su vez se divide en tres tipos de componentes:

- Los metacomponentes
- Los componentes de rendimiento
- Los componentes de adquisición

#### *Metacomponentes*

Los Metacomponentes son: “procesos ejecutivos de orden superior que se usan para planificar una actividad, controlar y evaluar el resultado” (Prieto Sánchez & Sternberg, 1991, p. 78).

Los metacomponentes son elementos básicos que hacen funcionar a los componentes de rendimiento y adquisición. Existen 6 tipos de metacomponentes:

- Reconocer y redefinir un problema
- Seleccionar una serie de componentes de orden inferior para resolver el problema.
- Seleccionar la estrategia más apropiada que relacione los componentes.
- Representación mental de la información
- Localización de las fuentes que se necesitan para resolver el problema
- Examinar los procesos de solución del problema.

*Componentes de rendimiento:* son procesos subordinados por los metacomponentes, Sternberg, distingue los siguientes:

- Codificar: identificar las características de un estímulo.
- Inferir: supone la vinculación de los estímulos.
- Mapping: implica descubrir cómo se relacionan las vinculaciones.
- Aplicar las inferencias a situaciones nuevas: extrapolar la regla ya conocida a las situaciones nuevas.

- Comparar: Decidir de entre una diversidad de alternativas, la más idónea para solucionar un problema.
- Justificar; evaluar si la decisión elegida es correcta para resolver el problema (Prieto Sánchez & Sternberg, 1991).

*Componentes de adquisición – retención y transfer:*

Son procesos que se llevan a cabo para obtener una información nueva, recordar la existente y transferir lo que ya se ha aprendido a otro escenario.

**La subteoría contextual**

Se refiere a la acción mental implicada en el proceso de adaptación de las personas. Esta acción se configura mediante tres alternativas de actuación: adaptación, selección y modelado del medio. Dichas alternativas se relacionan entre sí, de manera jerárquica (Mora Mérida y Martín Jorge, 2007).

- La adaptación: envuelve la innovación de las funciones cognitivas, afectivas y /o de conductas para generar un ambiente idóneo que se corresponda con las necesidades, intereses y motivaciones de una persona. Es este sentido, la adaptación involucra una amplia variedad de conductas de carácter interpersonal, atencional, organizacional y de percepción social, las cuales contribuyen a adecuarse al medio (Prieto Sánchez & Sternberg, 1991).
- La selección del medio: implica el rechazo de las condiciones difíciles, con el fin de elegir otro escenario más favorable, capaz de brindar condiciones en concordancia con los valores, las necesidades y las capacidades de la persona (Prieto Sánchez & Sternberg, 1991).
- El modelado: Esta situación ocurre cuando la persona no está del todo ajustada a su ambiente, ni tampoco tiene la alternativa de escoger otro. Sin embargo, existe la alternativa de moldear las condiciones para que la persona pueda adaptarse de manera óptima (Prieto Sánchez & Sternberg, 1991).

Desde la perspectiva de la teoría contextual, la inteligencia se considera como una capacidad que contribuye para lograr el éxito dentro del entorno, sin embargo, esta capacidad no es la única que contribuye a lograr dicha tarea.

### **Subteoría experiencial**

Esta subteoría afirma que los seres humanos cotidianamente nos topamos con tareas, problemas o situaciones, cuya solución involucra algunos componentes de la inteligencia. Estas tareas, problemas o situaciones oscilan entre la novedad y la familiaridad, sin embargo, la mayoría de las ocasiones dichas tareas son nuevas en un inicio. Por otro lado, la persona adquiere experiencia, control y automatización de las situaciones con el paso del tiempo (Prieto Sánchez & Sternberg, 1991).

En este sentido, la subteoría experiencial propone que la inteligencia puede medirse mediante la elaboración de una tarea, la cual se desarrolla principalmente por dos habilidades simultáneas:

- 1) La habilidad para enfrentarse a situaciones y tareas nuevas
- 2) La automatización de la información

La habilidad para enfrentarse a situaciones nuevas: implica la capacidad para hacer frente a nuevas situaciones, en las cuales la persona deberá responder de manera rápida y eficaz

La habilidad de automatización de la información: esta habilidad no está bajo el control consciente de la persona. La automatización despliega más mecanismos mentales para hacer frente a la novedad, por lo cual se relaciona con la eficacia de la persona (Prieto Sánchez & Sternberg, 1991).



## 2.2 Inteligencia Emocional

El constructo inteligencia emocional, está compuesto por dos conceptos que, durante mucho tiempo, en occidente y en Psicología, se consideraron contrarios. Ya que, existía una tradición científica que afirmaba que las emociones eran entidades disruptivas de la cognición, por lo cual generaban descontrol en ésta (Salovey & Mayer, 1990). Sin embargo, las teorías contemporáneas consideran que las emociones son entidades organizadas que contribuyen a regular las actividades cognitivas (Mayer & Salovey, 1997).

El concepto científico del cual emerge el constructo de Inteligencia Emocional, es el de Inteligencia Social (Baron, 2006). En el siglo XX, se afirmaba que existían tres clases de inteligencia: la Inteligencia Verbal que tenía que ver con tener un buen nivel de vocabulario, hablar fluidamente y pensar de manera lógica. Por otro lado, estaba la Inteligencia Espacial, que se refería a unir objetos de manera precisa, identificar y crear diseños; y por último, la Inteligencia social, que hacía referencia a la capacidad que tenía una persona para establecer relaciones interpersonales (Mayer & Salovey, 1997).

La Inteligencia Social, también hacía referencia al talento para entenderse y conducirse a sí mismo y a las demás personas. En este sentido surgieron dos perspectivas sobre Inteligencia Social. La primera, defendida por Thorndike, afirmaba que la Inteligencia social era la capacidad para comprender lo que acontecía de manera interna en nosotros y en los demás, lo cual permitía conocer a profundidad los intereses, motivaciones y defectos de las personas, con base en esta información, se facilitaba un actuar sabio en las relaciones. La segunda perspectiva enfatizaba que la Inteligencia Social era útil para influenciar (manipular) a las personas y convencerlas de hacer actos para nuestro beneficio (Salovey & Mayer, 1990).

Muchos debates se dieron, para formular el constructo de Inteligencia Social, además del desacuerdo en su definición, también se generaron divergencias respecto a su medición. Así, durante algún tiempo se dejó de lado dicho constructo, fue hasta

la década de 1980, cuando vuelve a tomar relevancia con las teorías de Sternberg y Gardner (Salovey & Mayer, 1990).

Para Salovey y Mayer (1990), la Inteligencia Emocional tiene sus bases en la Teoría de las Inteligencia Múltiples de Gardner, de la cual se derivan las Inteligencias Personales: Inteligencia Intrapersonal e Interpersonal. Dichas inteligencias tienen un significado paralelo al de Inteligencia Social, ya que tratan sobre el conocimiento de uno mismo y de las demás personas. De acuerdo con esto, la Inteligencia Emocional puede concebirse desde la perspectiva de Salovey y Mayer como un subconjunto de las Inteligencias Personales de Gardner.

### **2.2.1 Modelos de Inteligencia Emocional**

Desde hace 3 siglos, es decir, desde el siglo XVIII, los estudiosos de la Psicología han reconocido que el campo cognitivo de la mente se conforma de tres esferas; la esfera de la cognición, la esfera de la emoción y la esfera de la motivación (Mayer & Salovey, 1997). La esfera cognitiva tiene que ver con funciones tales como la memoria, el aprendizaje y la respuesta óptima a los problemas provenientes del ambiente que nos rodea; la esfera de la emoción, se refiere a la respuesta que una persona tiene ante los cambios que se presentan en la vida cotidiana, incluye como tal las emociones, los estados internos, los estados de ánimo; por último la esfera de la motivación tiene que ver con el aspecto conativo de la mente, la cual, facilita que una persona pueda realizar una acción de acuerdo con sus necesidades (Mayer, Salovey, Caruso & Cherkasskiy, 2011).

La enciclopedia de Psicología Aplicada propone la existencia de tres principales modelos de Inteligencia Emocional: el primero de ellos es el de Mayer y Salovey; el segundo es el Goleman, y el tercero es el Bar- on (Bar- on, 2006).

El Modelo de Habilidad de Mayer y Salovey, toma en cuenta dos, de las tres esferas del campo cognitivo de la mente: la esfera cognitiva y la esfera emocional; por otro lado, el Modelo de Goleman considera las tres esferas; finalmente, el Modelo de Bar- on toma en cuenta la esfera cognitiva, la emocional y agrega una no cognitiva,

Los modelos de Inteligencia Emocional se pueden clasificar en dos: los Modelos de Habilidad y los Modelos Mixtos, a continuación, profundizo en ellos.

### **2.2.1 .1 Modelos de Habilidad**

Los modelos de Habilidad centran su atención a la interrelación entre la cognición y la emoción. Existen dos clasificaciones de Modelos de Habilidad: Los Modelos de Habilidad Específica, los cuáles se centran en el estudio profundo de un área en particular de la Inteligencia Emocional; y los Modelos Integrativos, los cuales buscan analizar de forma general las áreas específicas que componen la Inteligencia Emocional (Mayer et al., 2011)

En este trabajo, abordaremos el Modelo de Habilidad de Salovey y Mayer, el cual se clasifica como un Modelo Integrativo de la Inteligencia Emocional.

En 1990, Mayer y Solovey crean el constructo de Inteligencia Emocional. Su propuesta es considerada como un marco teórico que contribuye a la educación, ya que plantea un grupo de habilidades para la vida que son consideradas claves en la educación integral de un niño (Dhiman, 2017).

El constructo de Inteligencia Emocional de Mayer y Salovey ha ido evolucionando con el paso de los años, en este sentido, una definición actual en sus palabras es:

La Inteligencia Emocional supone la habilidad de percibir con precisión, apreciar y expresar la emoción; la habilidad de acceder y/o generar los sentimientos cuando facilitan el pensamiento; la habilidad de entender la emoción y conocimiento emocional; y la habilidad de regular emociones que contribuyan al crecimiento emocional e intelectual. (Mayer & Salovey, 1997, p.10)

De acuerdo con esta definición, Mayer y Salovey proponen su Modelo de Inteligencia, el cual se componen de 4 habilidades generales, que están organizadas

del nivel más bajo al más alto con respecto a los procesos psicológicos que acontecen (Mayer et al., 2011)

Las cuatro habilidades son:

- Percepción y expresión de la emoción
- Asimilando la emoción en el pensamiento
- Entendiendo y analizando la emoción
- Regulación reflexiva de la emoción

Percepción y expresión de la emoción, es la habilidad más básica de la inteligencia emocional, tiene que ver con la exactitud con la que las personas reconocen tanto las emociones como los contenidos emocionales. Esta habilidad también nos hace capaces de reconocer los sentimientos de las demás personas, animales u expresiones de arte (Mayer & Salovey, 1997).

Asimilando la emoción en el pensamiento, tiene que ver con generar emociones con el fin de entenderlas y poder encontrar diferentes alternativas de solución para los problemas de vida. (Mayer & Salover, 1997), así mismo, hace referencia a la aplicación de las emociones para ayudar al pensamiento a enfocarse de manera productiva (Mayer et al., 2011).

Entendiendo y analizando la emoción es la habilidad de entender las emociones, así como sus diferentes interrelaciones entre éstas y su manifestación compleja.

Regulación reflexiva de la emoción, es la habilidad de más alto nivel, ya que involucra la apertura hacia las emociones, independiente de sus contenidos. Así mismo, implica el manejo de las emociones en uno mismo y en los demás, lo que contribuye a guarda un estado calmo cuando existe un conflicto para poderlo solucionar de la mejor manera.

El modelo de Salovey y Mayer, fue el primero en tener bases científicas y generar investigaciones serias sobre el constructo de Inteligencia Emocional.

### 2.2.1.2 Modelos Mixtos

Los modelos mixtos se caracterizan por combinar las habilidades de la Inteligencia emocional con atributos de la personalidad, así como con cualidades consideradas como no cognitivas.

Según Mayer et al. (2011), sus primeras aportaciones teóricas sobre Inteligencia emocional involucraban características que tenían que ver con la personalidad, sin embargo, en sus trabajos más maduros, ellos hacen una distinción entre lo que implica la inteligencia emocional y la personalidad. Sin embargo, poco después de haber presentado al mundo científico su modelo, éste fue retomado por algunos otros autores, por lo cual, se creó una confusión del constructo de Inteligencia emocional.

Entre los modelos mixtos se encuentra el modelo de Goleman y el Bar-on, los cuales expondré en los siguientes reglones:

#### A. Modelo de Goleman

El modelo de Goleman es el más famoso, ya que en 1995, se publicó su best seller, intitulado "Inteligencia Emocional". Este modelo ha sido criticado por diversos estudios de la Inteligencia emocional, ya que afirman que no tiene una base teórica o científica, más bien tiene fundamentos periodísticos (Casey & Mayer, 2000).

Daniel Goleman en su libro *Inteligencia Emocional* hace afirmaciones radicales, tales como la hegemonía de la Inteligencia Emocional como predictora del éxito profesional. Lo cual, provocó gran controversia e incluso el rechazo del constructo de Inteligencia Emocional en el ámbito científico.

En otro sentido, para exponer el modelo de Goleman, es necesario recurrir a la definición que realiza sobre Inteligencia Emocional: "La inteligencia emocional se refiere a la capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y lo ajenos, de motivarnos y de manejar bien las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones" (Goleman, 2010, p. 385)

El modelo de Goleman actual de Goleman incluye 4 aptitudes básicas emocionales y sociales.

**Autoconciencia:** significa estar conscientes de nuestras emociones, así mismo reconocer cuáles son los nuestros puntos fuertes y débiles. Tomar en cuenta nuestros valores y motivaciones en la toma de decisiones.

**Autoregulación:** es la capacidad de manejar las emociones, ser pacientes con la gratificación con el fin de alcanzar los objetivos. Tener coherencia entre el decir y hacer, así como asumir la responsabilidad de nuestros actos.

**Conciencia Social:** Identificar, reconocer y tomar en cuenta las emociones, sentimientos, intereses y puntos de vista de las personas que nos rodean, utilizando esa información en beneficio de ellos.

**Habilidades sociales:** Escuchar con atención y abiertamente a los demás, tener la habilidad para dar respuestas que favorezcan a los otros, así mismo, la capacidad de persuadir, y de motivar a otros.

## **B. Modelo de Bar- On**

El concepto de Inteligencia Emocional de Bar- On, tiene sus orígenes en el enfoque clínico de la psicología y la influencia Darwiniana. De acuerdo con este modelo, la inteligencia socioemocional es una colección de competencias y habilidades de naturaleza social y emocional que se encuentran interrelacionadas. Dichas competencias y habilidades determinan cuán efectivamente los individuos se expresan, se entienden así mismos, se relacionan con los demás, comprenden a los demás y afrontan los retos de la vida cotidiana (Bar- On, 2010).

El modelo de Bar-On está estructurado en 5 componentes claves, cada uno de ellos, incluye un número de competencias, habilidades y facilitadores estrechamente relacionados (Bar- On, 2006).

*Componente Intrapersonal:* se refiere a la conciencia de sí mismo y a la autoexpresión. Las competencias y habilidades que incluye son:

- Autorreconocimiento: percibirse con precisión, entenderse y aceptarse así mismo.
- Autoconsciencia emocional: consciencia y entendimiento de las propias emociones.
- Asertividad: expresarnos y expresar nuestras emociones de manera efectiva constructiva.
- Independencia: ser autosuficiente y libre de la dependencia emocional de los demás.
- Autoactualización: esforzarse por alcanzar las metas personales y actualizar nuestro propio potencial.

*Componente interpersonal:* este componente hace referencia a la conciencia social y la relación interpersonal, involucra las siguientes habilidades y competencias:

- Empatía: ser conscientes y comprender como se sienten los demás.
- Responsabilidad Social: identificarse con un grupo social y cooperar con otros.
- Relaciones interpersonales: establecer relaciones mutuamente satisfactorias y relacionarse bien con los demás.

*Manejo del estrés:* este componente se refiere al manejo del estrés y la regulación emocional, incluye las siguientes competencias y habilidades:

- Manejo del estrés: manejar las emociones de manera efectiva y constructiva.
- Control de los impulsos: controlar las emociones de manera efectiva y constructiva.

*Adaptabilidad:* este componente supone adaptarse al cambio. Este componente involucra las siguientes competencias y habilidades:

- Evaluación de la realidad: validar objetivamente los sentimientos y el pensamiento con la realidad externa.

- 
- Flexibilidad: adaptar nuestros sentimientos y pensamiento a nuevas situaciones.
  - Resolución de los problemas: resolver problemas personales e interpersonales de manera efectiva.
  - Estado de ánimo general: Este componente hace referencia a la tuomitvación, comprende las siguientes competencias y habilidades:
  - Optimismo: ser positivo y ver el lado brillante de la vida.
  - Felicidad: sentirse contento con uno mismo, con los demás y de manera general con la vida.



## CAPITULO III

\*\*\*

### BURNOUT

Para comprender el burnout, es importante abordar el término de estrés, es por ello que este capítulo comienza por definir dicho constructo, Posteriormente se hace una comparativa entre estrés y burnout. Por otro lado, también se abordan la sintomatología, las consecuencias y las áreas para prevenir el burnout, finalmente, se relaciona el constructo de burnout con el de inteligencia emocional.

#### 3.1 Estrés

El estrés es un constructo que ha sido abordado desde diferentes disciplinas y enfoques, es por ello que no existe un consenso sobre la definición de estrés en la comunidad científica (Barranza Macías, 2007).

Históricamente, el término tomó relevancia en el siglo XVII, por el reconocido científico Roberto Hooke quien afirmaba que las construcciones humanas debían soportar grandes cantidades de peso y resistir los diversos fenómenos naturales (los temblores, tormentas, etc) sin derrumbarse. En este contexto, Hooke creó tres conceptos primordiales: carga, estrés y tensión. El primero se refería a las fuerzas externas, el segundo al área de la construcción sobre la cual se aplicaba la carga, y el tercero a la deformación de la construcción a causa de la combinación de la carga y el estrés (Lazarus, 2000).

Posteriormente, el término estrés fue tomado por la biología y la medicina, para posteriormente ser estudiado en psicología. En el año de 1970 el término “*strés*” fue aceptado del inglés por la Real Academia de la Lengua y traducido como “*estrés*”, cuyo significado hacía referencia a las circunstancias que exigían al ser humano, o a alguno de sus partes u órganos, un rendimiento superior de lo normal, lo cual ponía en riesgo su salud (Galán Cuevas & Camacho Gutiérrez, 2012).

Para comprender mejor el proceso del estrés, es preciso identificar la forma en que las diferentes disciplinas científicas abordan dicho proceso, generando así, diversos niveles de análisis científico.

Lazarus (2000), explica el proceso del estrés desde 3 niveles de análisis: el nivel sociocultural, el nivel psicológico y el nivel fisiológico. Cada nivel de análisis es estudiado por una o más disciplinas. A continuación, los describo:

#### *Nivel de análisis sociocultural*

Este nivel de análisis, es abordado desde dos disciplinas científicas: la sociología, cuyo tema de interés se centra en la estructura social; y la antropología cultural, que enfoca en el significado social de los valores, creencias y actitudes, respectivamente. La relación entre la estructura social y la cultura con el estrés, es que fenómenos tales como: la inmigración, la guerra, los desastres naturales, la pobreza, la injusticia social, la anarquía, la desestabilización del Estado, la dictadura; contribuyen como factores desencadenantes de estrés tanto en los grupos sociales, como en los individuos (Lazarus, 2000).

El estudio del estrés desde la perspectiva sociológica afirma que, si una población está dominada por la tensión; el acaecimiento de la desviación social y la enfermedad mental se acrecientan. (Lazarus, 2000). Por ejemplo, las personas que viven en situación de pobreza se encuentran rodeadas de situaciones tales como el analfabetismo, el desempleo, la falta de oportunidades que pueden ser factores para desencadenar la formación de grupos delictivos, el alcoholismo, la drogadicción, la violencia, etc.

Por otro lado, desde la perspectiva de la antropología cultural se afirma que, los valores, las costumbres, las creencias que se adquieren en una cultura son variables que influyen en la percepción de una persona o comunidad, acerca de lo que debe ser considerado estrés y la forma en cómo debe expresarse y manejarse (Lazarus, 2000).

#### *Nivel de análisis psicológico*

Desde este nivel el estrés se ha definido desde dos perspectivas:

- Estimulo o evento estresor
- Respuesta o reacción

La primera perspectiva se enfoca en un hecho del ambiente, una causa, que detone reacciones de estrés, tales como los acontecimientos externos dolorosos, una pérdida, una enfermedad, crisis vitales.

Por otro lado, la perspectiva de respuesta se enfoca en la reacción alterada hacia los estímulos estresores.

Es importante tomar en cuenta que los estímulos y las repuestas dependerán de las diferencias individuales de cada persona. Ya que para una persona un estímulo puede ser estresante y para otra no. De la misma forma, una persona puede responder de manera alterada ante un hecho y otra no.

#### *Nivel de análisis fisiológico*

Este nivel se enfoca en las respuestas orgánicas que se originan en el cuerpo en el momento en que una persona afronta una situación que percibe como amenazante (Naranjo Pereira, 2009).

Uno de los grandes exponentes de este nivel de análisis es Hans Selye, quien le brindo al término estrés un enfoque médico (Sierra, Ortega & Zubeidat, 2003). Sus aportes teóricos hacen una descripción sobre la forma en cómo responde el cuerpo ante una situación amenazadora. De esta manera, detalló las fases fisiológicas de este proceso al cual denominó Síndrome de Adaptación General (SAG), que está compuesto por tres fases (Lazarus, 200; Sierra et al., 2003; Naranjo Pereira, 2009):

- Reacción de alarma: Esta fase implica una alteración fisiológica debido a la presencia de un factor estresante. Por ejemplo: taquicardia, insomnio, etc.
- La resistencia: El cuerpo se activa para defenderse. La persona continúa afrontando la situación estresante, sin embargo, cae en cuenta de que sus recursos no son óptimos para salir de la situación.
- Agotamiento: La situación ha sido tan difícil de resolver que los recursos orgánicos no quieren responder, por ejemplo, el cansancio no se alivia después

de dormir una noche entera. En esta fase la fatiga, la ansiedad y la depresión, tienen una presencia marcada.

### **3.2 Diferencia Burnout y estrés**

El estrés suele ser definido como: es el esfuerzo que realiza la persona para mantener el equilibrio con su persona y con su ambiente debido a la presencia de algún agente interno o externo que considera amenazante (Naranjo Pereira, 2009).

Por otro lado, el burnout, es un síndrome de naturaleza psicológica debido a la respuesta crónica a estresores interpersonales constantes. El burnout cuenta con tres características que le hacen identificarse: agotamiento en demasía; sentimientos de cinismo y desapego por las actividades laborales; y sentimientos de ineficacia y falta de logros. A diferencia del estrés agudo, que se desarrolla por incidentes críticos concretos, el burnout es una reacción a la crónica acumulación de estresores ocupacionales que siguen teniendo continuidad. El burnout hace énfasis al proceso de erosión psicológica, los resultados psicológicos y sociales de la exposición crónica de estresores, más que solamente en los resultados físicos (Maslach).

Para El Sahili Gonzalez (2015), el burnout es una consecuencia de una exposición de largo plazo del estrés crónico que provoca agotamiento emocional, falta de energía, distanciamiento de las personas, sensación de incompetencia, deterioro de la autoestima, actitudes de aversión al trabajo. Todo esto puede ir acompañado de irritabilidad, ansiedad y tristeza.

### **3.3 Burnout**

El término Burnout apareció en el contexto académico a mediados de la década de los 70, en los Estados Unidos, a manos de Freudenberg, quien tras algunos años de observación, notó que los profesionales que se inclinaban hacia el servicio humano, tenían un desgaste emocional (Hernández Zamora, Olmedo Castejón & Ibáñez Fernández, 2004). La popularización de este término surgió a raíz de la novela

de Graham Greene *A burnout case*, publicada en 1961, que trataba sobre la historia de un arquitecto desilusionado y espiritualmente atormentado que abandona su trabajo y se retira a la selva africana (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

El Burnout laboral es definido por Maslach (1993) como un síndrome psicológico que involucra una respuesta crónica a factores de estrés que se producen en el ambiente social del trabajo. Dicha respuesta abarca tres dimensiones: agotamiento extenuante; sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo; y una sensación de ineficacia y falta de logros (Maslach, 2009).

La primera dimensión, la del agotamiento, configura el componente del estrés individual del burnout. Esta dimensión implica sentirse demandado en exceso, así como agotado física y emocionalmente (Maslach, 2009; Maslach, 2001). Es por ello, que las personas manifiestan sentirse exhaustas para afrontar alguna situación del entorno laboral, así también, declaran tener poca energía para asistir al trabajo.

La segunda dimensión, la del cinismo o despersonalización, configura la dimensión del ambiente interpersonal del burnout. Esta dimensión alude a una actitud negativa, distante, insensible o apática en relación a las cuestiones del trabajo (Maslach, 2009). Las personas toman una distancia cognitiva y emocional con el fin de responder de manera indiferente a las exigencias del ambiente, así como al cansancio y al desánimo (Maslach, 2001). Adicionalmente, la calidad del desempeño se ve mermada, los trabajadores realizan su trabajo con el menor esfuerzo posible. (Maslach, 2009)

La tercera dimensión, la de ineficacia, configura el componente de la autoevaluación del burnout, en ella, están presentes sentimientos de ineptitud, falta de logros y poca productividad en el entorno laboral. Estos sentimientos se ven agravados debido a la falta de oportunidades para el crecimiento profesional, así como la carencia de recursos materiales y sociales, razón por la cual, existe frustración en la esfera profesional. En esta dimensión, las personas se suelen cuestionar acerca de su vocación y de su persona, en algunos casos se presentan incompatibilidades entre lo que eran y en lo que se han convertido (Maslach, 2009)

### 3.3.1 Síntomas

De acuerdo con El Sahili Gonzalez (2015) Algunos de los síntomas que se presentan cuando una persona padece de burnout, son los siguientes:

- Deterioro del comportamiento con el trabajo: las actividades laborales que antes parecían motivadoras se vuelven desagradables. Existe una sensación de que no cumplen con sus aspiraciones.
- Desgaste de las emociones: las emociones positivas como la alegría, la motivación, el empeño, la seguridad; son remplazadas por la ira, la tristeza y la ansiedad.
- Desajuste entre la persona y el trabajo: antes de llegar a este punto, las personas manifestaron indisposición a diversas situaciones que creían que eran atribuibles a sí mismas, lo cual hace difícil observar cómo se originaron esas situaciones que causaron el desajuste.
- Agotamiento permanente: la persona siempre está cansada, aunque haya dormido las horas suficientes.
- Trato indiferente y poco cálido en el entorno laboral: esta persona disminuye su contacto con los demás
- Sentimientos de insuficiencia para enfrentar las actividades laborales: la persona siente que no posee los recursos necesarios para para realizar de forma adecuada sus actividades. Los sentimientos de ineficacia aumentan.

Rivera Guerrero, Segarra Jaime & Giler Valverde (2018) a partir de la propuesta de Bosqued (2005) afirman la existencia de síntomas cognitivos, fisiológicos, comportamentales emocionales y de imagen personal.

- Síntomas cognitivos: sensación de desamparo, fracaso, impotencia, frustración e inadecuación.
- Síntomas fisiológicos: la persona siente cansancio y fatiga crónicos que no tienen alivio con el descanso. Algunos otros síntomas son: insomnio, cefaleas, dolores musculares, taquicardias, alteraciones gastrointestinales (diarrea, estreñimiento, gastritis), aumento de la presión arterial, etc.

- Comportamentales: el rendimiento laboral desciende. Algunas personas pueden empezar o aumentar el consumo del cigarro, café o drogas.
- Emocionales: baja autoestima, ansiedad, irritabilidad, falta de empatía, de paciencia.
- Imagen persona: las personas descuidan sus hábitos de higiene personal, tal como el bañarse, cepillarse los dientes, peinar, maquillarse, etc.

### 3.3.2 Consecuencias

El burnout es un elemento importante para desencadenar algunas enfermedades físicas y mentales, así mismo, es un factor que afecta de manera negativa en el entorno familiar y laboral (Maslach 2009).

La correlación entre burnout y la salud física se manifiesta de manera más directa con el componente de estrés individual del burnout. Ya que, el agotamiento es frecuentemente relacionado con los síntomas de estrés, como los dolores de cabeza, fatiga crónica, los desórdenes gastrointestinales, tensión muscular, hipertensión, resfríos, gripe y alteraciones del sueño (Maslach & Leiter, 2007; Maslach, 2009).

El burnout también es considerado como una causa de la disfunción mental, ya que provoca efectos negativos en la salud mental. Es por ello que, existe una correlación entre el burnout y la salud mental: algunos estudios han encontrado la vinculación del burnout con la depresión, la ansiedad y la baja autoestima. Aunque el burnout no es considerado como un factor que desencadena la depresión; por sí mismo, el burnout es considerado como una enfermedad.

Según Botella del Cid, Longás Mayayo y Gómez Hinojosa (2007) las consecuencias laborales del burnout que más resaltan son el absentismo laboral, la poca satisfacción laboral, la poca calidad del servicio y enfermedades que pueden generar incapacidad laboral por largo tiempo.

Una de las consecuencias del burnout a nivel personal es que los hábitos sanitarios y de salud se ven mermados, tales como el ejercicio físico, la alimentación,

los horarios para dormir, las precauciones para prevenir accidentes y el aumento de conductas adictivas (Botella del Cid et al., 2007). Además de problemas interpersonales caracterizados por el deterioro de la vida social y familiar (Hernández Zamora et al., 2004).

### **3.3.3 Seis áreas para detectar el Burnout**

Maslach (2009), con base en una revisión de la literatura científica del burnout propone seis áreas que permiten detectar los aspectos del ambiente organizacional que pueden detonar burnout. A continuación, las describo:

#### *Sobrecarga de trabajo*

Con el exceso de trabajo los empleados perciben que tienen muchas ocupaciones que realizar, sin embargo, no tienen el tiempo y los recursos suficientes para llevarlas a cabo. Es notorio que existe un desfase entre las exigencias del ambiente y la capacidad de la persona para poder satisfacer esas exigencias. Las personas con sobrecarga laboral tienden a sacrificar tiempo de su vida personal, familiar o social por cumplir con las exigencias del trabajo.

#### *Falta de control*

Esta área considera el caso de los empleados que por su cargo tienen responsabilidades, sin embargo, no se les permite decidir con base en su experiencia y conocimiento. Es por ello que pueden sentir que no tienen autonomía ni resolución personal en su trabajo, aunado a sentirse que se les está responsabilizando de algo, de lo cual no tienen capacidad de controlar y decidir.

Algunos empleados pueden sentir el caos y la ambigüedad en el ambiente laboral cuando de la nada, comienzan los despidos, las vacaciones o días libres forzadas, cambios en la administración o tareas urgentes sin previo aviso.



### *Recompensas insuficientes*

Esta área hace énfasis en la percepción que tienen los empleados de no ser recompensados de manera justa por su trabajo. Estas recompensas no lo abarcan las monetarias y beneficios especiales, sino también contemplan el reconcomiendo. Este último, incluso puede ser el que más influye en la satisfacción laboral, ya que cuando los empleados sienten que están esforzando demasiado desean recibir algún reconocimiento de su esfuerzo.

### *Quiebre en la comunidad*

Esta área tiene que ver con las relaciones sociales de los empleados. Cuando las relaciones se caracterizan por la desconfianza, la poca solidaridad y los conflictos sin resolver, existe un quiebre en la comunidad, lo que da pie a la hostilidad y la competencia, haciendo más complicado la resolución de los conflictos.

### *Ausencia de imparcialidad*

Es importante que en el trabajo los empleados se sientan cómodos, tratados con justicia y respeto; por otro lado, si existen situaciones injustas y los empleados no se sienten respetados, es certero que el enojo y la hostilidad surgirán.

Si en el trabajo surgen algunos problemas, y los empleados tienen la certeza de que no se resolverán con justicia, es probable que ellos tomen sus propias medidas de resolución. Por ejemplo, los empleados si no son remunerados de manera justa, quizá tomen materiales de la empresa, justificándose es que “la empresa se los debe”

### *Conflictos de valor*

Los conflictos de valor surgen cuando los valores personales no van a acorde con los de la empresa en donde se trabaja. En este caso, el empleado se encuentra expuesto frecuentemente a situaciones en las que sus valores y los valores organizacionales divergen y le generan conflicto.

### 3.4 Relación en Inteligencia Emocional y Burnout

El interés científico hacia la relación entre Inteligencia Emocional y Burnout ha tenido un crecimiento progresivo en los últimos 12 años (Mérida López & Extremera, 2017). A continuación abordo algunas conclusiones a las que hayan llegado diversos estudiosos del tema:

Carvalho Y Magalhães (2013) afirman que la prevención del síndrome del burnout no sólo tiene que ver con los cambios organizacionales del ambiente laboral, sino además, con el fortalecimiento de la inteligencia emocional en los empleados, ya que aprender a lidiar con las emociones es una herramienta importante para afrontar el burnout.

Por otra parte, Landa, Berrios Martos, López Zafra & Aguilar Luzón (2006) realizaron un estudio sobre la relación entre burnout e inteligencia emocional y su impacto en la salud mental bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería, del cual concluyeron que: la inteligencia emocional se relaciona de manera positiva con la salud y la satisfacción laboral y, por el contrario, existe una relación negativa con el burnout. En este sentido, las persona con una inteligencia emocional más elevada, padecerá en menor grado el síndrome del burnout, debido a que los componentes de la inteligencia emocional serán factores que contribuyan a reducir y padecer el burnout. Con base en esta información, los autores advierten que los factores emocionales y cognitivos que facilitan la aparición del burnout y el desajuste emocional deben ser tomados en cuenta para prevenir dichos males.

Martos, A. et al. (2018), afirman que la inteligencia emocional es una variable importante en el desempeño académico, ya que permite revertir los síntomas del burnout. Por otro lado, el burnout académico en estudiantes de enfermería, caracterizado por el estrés y la angustia, se relaciona con una baja inteligencia emocional. Aquellos alumnos que se muestran cansados emocionalmente, debido a la alta demanda de sus estudios, manifiestan distancia e indiferencia respecto a estos.

Para Liébana Presa et al. (2017), para tener unos buenos resultados en el aprendizaje es necesario que las capacidades y recursos emocionales de los alumnos no se vean sobrepasados por el estrés. Ya que, aquellos alumnos cuyos recursos emocionales son escasos tienden a experimentar malestar y dificultades emocionales en su desempeño académico.

Estos autores afirman que entre más elevada sea la inteligencia emocional, los alumnos presentan mayor eficacia académica, son empáticos con sus compañeros, logran de manera más fácil sus objetivos y poseen mejores habilidades sociales. Por otro lado, el agotamiento, el cinismo y la percepción del estrés se aminoran.

Bajo Gallego & González Hervías (2015) afirman que la inteligencia emocional beneficia el afrontamiento de situaciones académicas que suscitan burnout. Una baja inteligencia emocional se vincula con el escaso bienestar y ajuste psicológico de los estudiantes, así mismo, sus relaciones interpersonales se ven mermadas tanto dentro como fuera del aula, además existe un menor rendimiento académico y una tendencia hacia conductas disruptivas y consumo de drogas.

### **3.5 Importancia del desarrollo de la inteligencia emocional en la prevención del Burnout en estudiantes de enfermería**

La importancia del desarrollo de la inteligencia emocional se centra en la comprensión adecuada, percepción, expresión, entendimiento, análisis, así como su regulación mediante la reflexión. En el mundo actual es de vital importancia la adquisición, desarrollo y uso de habilidades que permitan a los individuos un desarrollo equilibrado, esto a partir de un enfoque integral orientador que contemple las potencialidades del individuo, así como sus diferencias, esta situación se hace más evidente en profesiones en donde el trato humano sea lo primordial como en el de las ciencias de la salud y aun más particular en el caso de los individuos que brindan cuidados al enfermo como lo es la enfermería.

La inteligencia emocional puede ayudar a las personas que se encuentran en situaciones en las cuales se encuentra constantemente en relación con situaciones

estresantes, que pueden afectar su vida psicológica, así como física, Freudenberg se dio cuenta de que las personas que se dedicaban a las áreas dedicadas al servicio humano se encontraban desgastadas emocionalmente (Hernández Zamora, Olmedo Castejón & Ibáñez Fernández, 2004). Clásicamente se ha considerado a la emoción y a la inteligencia como elementos que no tienen relación entre sí, pero en el caso de los individuos que experimenta el Burnout se hace más evidente la necesidad de desarrollar la inteligencia emocional desde etapas formativas tempranas ya que el Burnout puede considerarse como un síndrome psicológico que se encuentra relacionado de manera crónica con factores estresantes en el plano laboral, que causan cansancio físico y emocional, en donde se podría tomar de manera más clara la vinculación de la importancia en el fortalecimiento de la inteligencia emocional para los trabajadores de cualquier empleo. Entre los factores que pueden generar estrés encontramos la sobrecarga laboral, la falta de autonomía dentro de su trabajo, recompensas insuficientes, quiebre en la comunidad, ausencia de imparcialidad, conflictos de valor.

El desarrollo de la inteligencia emocional en el personal de enfermería podría brindar que se previeran muchas de estas problemáticas al brindar a los trabajadores de herramientas para afrontar situaciones estresantes, ya que para trabajar con las emociones de otros es importante primero trabajar con las de si mismo, es decir hablar un lenguaje emocional en común y no ajeno de los otros en las organizaciones laborales.

Para Landa, Berrios Martos, López Zafra & Aguilar Luzón (2006) encontraron que la satisfacción laboral estaba relacionada de manera positiva con la salud y que en el Burnout la correlación era negativa. Es decir que el uso de los componentes de la inteligencia emocional son factores que permitirán al sujeto que con alto grado de inteligencia emocional reducir y padecer el burnout. Según Martos, A. et al. (2018) los estudiantes de enfermería que enfrenten burnout académico pueden relacionar con un bajo nivel de inteligencia emocional. Ya que el contar con los recursos necesarios para hacer frente al Burnout podría ayudar no solo a profesionales en formación sino también a los que laboran al interior de instituciones médicas.

Cabe recordar que el profesional en el área de la salud no solo se relaciona al interior de la institución donde trabaja sino también dentro de su vida personal, un manejo inadecuado de sus emociones puede representar un riesgo también para sus relaciones personales. Entre mayor sea el Burnout menor será el desarrollo personal del individuo por lo cual se podría asociar a la realización de programas que atiendan las necesidades individuales de cada persona.

## Conclusiones

La Orientación Educativa se define como un proceso de ayuda y acompañamiento continuo a todas las personas, en todos sus aspectos, con objeto de potenciar la prevención y el desarrollo humano a lo largo de toda la vida. Esta ayuda se realiza mediante una intervención profesionalizada, basada en principios científicos y filosóficos (Biquerra Alzina, 2005, p.2).

Este proceso se ha venido desarrollando en México desde la colonia, sin embargo, actualmente su presencia, así como la presencia del orientador educativo aún es ambigua a diferencia de otros países como lo son España y Estados Unidos.

La orientación educativa posee diversas áreas y modelos que le hacen posible llevar a cabo prácticas educativas concretas capaces de cambiar los paradigmas teóricos y de acción de la educación. Dichas prácticas educativas pueden sustentarse en los aportes filosóficos de los Reportes Faure y Delors. El primero propone que el concepto de educación debe expandirse en tiempo y espacio, hacia la totalidad de la persona, tomando en cuenta todas sus dimensiones, las cuales no deben limitarse al sistema educativo (Elfer,, 2015). Por otra parte, para el Reporte Delors la educación es el instrumento indispensable para que la humanidad pueda concebir la paz, la democracia y la justicia social. También afirma que es preciso comprenderse y emprender un viaje interior, que nos brinde herramientas tanto para la felicidad como para el bienestar colectivo.

Con base en lo anterior, es posible que el orientador educativo pueda generar programas que contribuyan al bienestar y felicidad de las personas. Un ejemplo de ello, es generar programas de Inteligencia Emocional para prevenir fenómenos que pueden dañar la salud mental de las personas como lo es el burnout.

Algunos estudios: Liébana Presa et al. (2017); Gallego & González Hervías (2015) afirman que la Inteligencia Emocional no sólo contribuye al rendimiento académico de los alumnos, sino que contribuye a fomentar otras habilidades positivas tales como la empatía, la autoeficacia y habilidades sociales.

Además, es concebida como una herramienta que contribuye a afrontar el estrés y el burnout, un síndrome psicológico que involucra una respuesta crónica a factores de estrés que se producen en el ambiente social del trabajo. (Maslach, 2009).

En el área de enfermería tanto académica como laboral existe una considerable prevalencia del síndrome burnout. Este fenómeno debe tomarse con seriedad, ya que la labor del enfermero es de carácter humanitario, que establece relaciones terapéuticas, es por ello que es necesario reconocer las emociones propias y la de sus paciente y familiares. El enfermero debe ser capaz de manejar adecuadamente las emociones que existen ante el contacto de la enfermedad y la muerte (gallego & González Hervías, 2015).

Por último, es importante considerar que el desarrollo de la inteligencia emocional tiene una vital importancia en el área de enfermería, ya que no sólo contribuye a su bienestar emocional y social del enfermero, si no también a su salud. Ayudando a mejorar la relación enfermero- paciente con el fin de contribuir al bienestar de los demás.

## Referencias Bibliográficas

- Alvarez González, M., Bisquerra Alzina, R. (1996). *Manual de orientación y tutoría*. Barcelona: Praxis.
- Amaiz Sánchez, P. (2008). Sobre la atención a la diversidad. En Gómez, P. & Cerón González, C. *Atención a la diversidad: materiales para la formación del profesorado* (pp.1-30). España: Centro de Profesores y Recursos
- Arnaiz Sánchez, P. (2000): *Educación en y para la diversidad*. En Soto, F.J. & López, J.A. (Coords.), *Nuevas Tecnologías, Viejas Esperanzas: Las Nuevas Tecnologías en el Ámbito de las Necesidades Especiales y la Discapacidad* (pp.29-40). Murcia: Consejería de Educación y Universidad
- Bajo Gallego, Y.& González Hervías, R. (2015). La salud emocional y el desarrollo del bienestar enfermero. *Metas Enferm*, 17 (10), 12- 16.
- Bar - On, R. (2010). Emotional Intelligence: an integral part of positive. *South Africa Journal of Psychology*, 40 (1), 54- 62.
- Bar- On, R. (2006). The Bar-On model of emotional-social intelligence (ESI). *Psicothema*, 18, 13- 25.
- Barranza Macías, A. (2007). El campo de estudio del estrés: del Programa de Investigación Estímulo – Respuesta al Programa de Investigación Persona-Entorno. *Revista Internacional de Psicología*, 8 (2), 1-30. Recuperado de <http://www.revistapsicologia.org/index.php/revista/article/view/48>
- Barrueco Barrueco, A. (1990). Investigaciones y experiencias: consideraciones históricas sobre la Orientación Escolar. *Revista de educación*, (292), 335- 350.
- Bausela Herreras, E., (1993). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica: modelo de intervención por servicios. *Revista iberoamericana de Educación*.
- Bausela Herreras, E., (2004). Modelos de orientación e intervención psicopedagógica; modelos de intervención por programas. *EduPsykhé*, 3(2), 201- 2016.



- Bisquerra Alzina, R. & Álvarez González, M. (1996). *Modelos de intervención en orientación*. En Bisquerra Alzina, R. & Álvarez González, M. (Coords.), *Manual de orientación y tutoría* (pp. 331- 351). Barcelona: Praxis.
- Bisquerra Alzina, R. (1996). *Orígenes y desarrollo de la orientación psicopedagógica*. Madrid: Narcea
- Bisquerra Alzina, R. (2005). Marco conceptual de la orientación psicopedagógica. *Revista mexicana de orientación educativa*, 3 (6), 2-8.
- Bisquerra Alzina, R. (2008). *Funciones del departamento de orientación*. España: Secretaria General Técnica.
- Bisquerra Alzina, R., (1998). *Modelos de orientación e intervención*. España: Ciss Praxis
- Botella del Cid, Ll., Longás Mayayo, J. & Gómez Hinojosa, A. (2007). La construcción social del burnout en la profesión docente. *Aloma*, (21), 271 -296. Recuperado de <https://raco.cat/index.php/Aloma/article/view/89978/115137>
- Bruning, R.H., Schraw, G.J. & Norby, M. M. (2012). *Psicología cognitiva y de la instrucción*. México: Pearson.
- Calogne Cole, S. (2004). Fundamentos contextuales de la orientación educativa. *Investigación y posgrado*, 1(19),147-169
- Carvalho, C. & Magalhães, S. (2013). Inteligencia emocional como estrategia de prevenção contra a síndrome de burnout. *Revista da Universidade Vale do Rio Verde*, 11(2), 540-550.
- Casey, C, & Mayer, J. (2000). Emotional Intelligence. *Educational Leadership*, 58 (3), 14-18.
- Delors, J. (2013) The treasure within: Learning to know, learning to do, learning to live together and learning to be. What is the value of that treasure 15 years after its publication? *International Review of Education* 59(3), 319-330 doi: 10.1007/s11159-013-9350-8

- Delors, J. et al. (1996). *La educación encierra un tesoro*. México: Unesco.
- Dhiman, S. (2017). *Holistic Leadership. A new paradigm for today's leaders*. United States of America: Palgrave Mcmillan
- El Sahili González, L. F. (2015). *Burnout: consecuencias y soluciones*. México: Manual moderno
- Elfert, M. (2015). UNESCO, the Faure Report, the Delors Report, and
- Faure, E. et al. (1972). *Aprender a ser: la educación del futuro*. España: Alianza.
- Ferrara, M., Converso, D. & Viotti, S. (2013). Patient satisfaction and occupational health of workers in hospital care setting: Associations and reciprocity. *Health*, 5 (10), 1622-1628
- Galán Cuevas, S. & Camacho Gutiérrez, E. (2012). *Estrés y salud: investigación básica y aplicada*. México: Manual Moderno.
- García García, E. et al. (2007). *Nuevas perspectivas científicas y filosóficas sobre el ser humano*. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia emocional en la empresa*. Buenos Aires: Zeta.
- Henao López, G.C., Ramírez Nieto, L. A. & Ramírez Palacio, C. (2006). Qué es la intervención psicopedagógica: definición, principios y componentes. *El Agóra USB*, 6(2), 215- 226.
- Hernández Rojas, G. (2012). *Paradigmas en Psicología de la educación*. México: Paidós.
- Hernández Zamora, G., Olmedo Castejón, E. & Ibáñez Fernández, I. (2004). Estar quemado (burnout) y su relación con el afrontamiento. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4 (2), 323 – 336. Recuperado de <http://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=33740206>
- Kaiser, S. (2010). *The Mindful child: how to help your kid manage stress and become happier, kinder, and more compassionate*. New york: Free Press.

- Landa, J. M., Berrios Martos, M.P., López Zafra, E. & Aguilar Luzón, M.C. (2006). Relación entre burnout e inteligencia emocional y su impacto en salud mental, bienestar y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Ansiedad y Estrés*, 12 (2), 479-493.
- Lazarus, R. (2000). *Estrés y emoción. Manejo e implicaciones en nuestra salud*. España: Desclée de Brouwer.
- Leiter, M.P., Harvie, P. & Frizzell, C. (1998). The correspondence of patient satisfaction and nurse burnout. *Social Science and Medicine*, 47(16), 11-1617. [http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536\(98\)00207-X](http://dx.doi.org/10.1016/S0277-9536(98)00207-X)
- Liébana Presa, C., Fernández Martínez, E. & Morán Astorga, C. (2017). Relación entre la inteligencia emocional y el burnout en estudiantes de enfermería. *Psychology, Society & education*, 9 (3), 335-345. doi: 10.25115/psye.v9i3.856
- Martos, A. et al. (2018). Burnout y engagement en estudiantes de Ciencias de la Salud. *European Journal on Investigation in Health*, 8 (1), 23- 36. doi: 10.30552/ejihpe.v8i1.223
- Maslach, C. & Leiter, M.P. (2007). Burnout. En Fink, G (Ed.), *Encyclopedia of stress*, 2a ed. (358- 362). Oxford: Elsevier.
- Maslach, C. (2001). What have We learned about burnout and health?. *Psychology and Health*, 16 (5), 607 -611.
- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Ciencia & trabajo*, (32), 37- 43.
- Mayer, J. & Salovey, P. (1997), "What is emotional intelligence?", en *Emotional Development and Emotional Intelligence*, Nueva York, Basic Books, pp. 232-242.
- Mayer, J., Salovey, P., Caruso, D., & Cherkasskiy, L. (2011). Emotional intelligence. En J. Stenberg, & B. Kaufman (Eds.), *The Cambridge Handbook of intelligence* (pp. 528-549). Cambridge: University Press.
- Mérida López, S. & Extremera, N. (2017). Estado de la cuestión sobre inteligencia emocional y burnout en el profesorado por países, año de publicación, ciclos

- educativos e instrumentos de evaluación. *Revista de currículum y formación de profesorado*, 21 (3), 371- 389.
- Mora Mérida y Martín, J. A & Jorge M. L. (2007). La Concepción de la inteligencia en los planteamientos de Gardner (1983) y Sternber (1985) como desarrollos teóricos de la noción de inteligencia emocional. *Revista de Historia de la Psicología*, 28 (4), 67- 92
- Muñoz Riveroll, A. B.(2013). Apuntes & pincelazos sobre la práctica de la orientación educativa curricular en México durante los siglos VXIII y la gran modernidad de los siglos XIX y XX. *Revista mexicana de orientación educativa*, 10 (25), 14-23.
- Naranjo Pereira, M.L. (2009). Una revisión Teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo. *Educación*, 33 (2), 171-190. doi: <https://doi.org/10.15517/revedu.v33i2.511>
- Parras Laguna, L., Madrigal Martínez, A. M., Redondo Duarte, S., Vale Vasconcelos, P. & Navarro Asención, E., 2008. *Orientación educativa: fundamentos teórico, modelos instituciones y nuevas perspectivas*. España: Secretaría General Técnica.
- Petrucci de Melo, L. & Carlotto, M. S. (2016). Prevalência e Preditores de Burnout em Bombeiros. *Psicologia: ciência e profissão*, 3(36), 668-681. doi: 10.1590/1982-3703001572014
- Pinelo Ávila, F. T. (2005). La evaluación en el Proceso de Enseñanza- Aprendizaje desde la perspectiva del alumno. *Revista Mexicana de Orientación Educativa*, 3 (6), 38-45.
- Prieto Sánchez, M. D. & Sternberg, R. J. (1991). La teoría triárquica de la inteligencia: un modelo que ayuda a entender la naturaleza del retraso mental, *revista interuniversitaria de formación del profesorado*, 11, 77-93.
- Riart Vendrell, J. (1996). Funciones generales y básicas de la orientación. En Álvarez González, M. & Bisquerra Alzina, R. (Coords.), *Manual de orientación y tutoría* (pp.29- 54). Barcelona: Praxis

- Rivera Guerrero, A., Segarra Jaime, P. & Giler Valverde, G. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior. *Archivo venezolano de Farmacología y Terapéutica*, 37(2). 78-84.
- Salovey, P. & Mayer, J. (1990). Emotional Intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211. doi: 10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG
- Sanchiz Ruíz, M. L. (2009). *Modelos de orientación e intervención psicopedagógica*. España: Universitat Jaume
- Sandoval Oviedo, N. (2009). La evaluación de los aprendizajes desde un enfoque cognitivo. *Itinerario educativo*, 54, 97- 106.
- Schunk, D. H. (2012), *Teorías del aprendizaje*. México: Pearson.
- Sierra, J., Ortega, V. & Zubeidat, I. (2003). Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar. *Mal- estar e subjetividade*, 3 (1),10 -59.
- the Political Utopia of Lifelong Learning. *European Journal of Education*, 50,( 1), 88- 100. DOI: 10.1111/ejed.12104
- Tuirán, R. (2012). La educación superior en México 2006- 2012. Un balance inicial. *Observatorio Académico*. Recuperado de <https://www.ses.unam.mx/curso2016/pdf/28-oct-Tuiran-La-educacion-superior-en-Mexico-20062012.pdf>