



LA IMPORTANCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LAS FUNCIONES DEL PERSONAL MÉDICO Y DE ENFERMERÍA DE HOSPITALES PRIVADOS

Lizbeth Hernández Miguel¹, Adolfo Maceda Méndez¹, Mónica Teresa Espinosa Espíndola¹, Luz del Carmen Álvarez Marín¹, Martín Reyes García¹, Yannet Paz Calderón¹ y Martha Angélica Ruiz González¹

¹ Universidad Tecnológica de la Mixteca. lizbeth.hermi@gmail.com

Los usuarios de servicios hospitalarios evalúan la calidad del servicio que reciben considerando los conocimientos técnicos y la capacidad de resolver los problemas de los médicos y enfermeras, la información que reciben en relación con su estado de salud y su tratamiento, además de los aspectos afectivos de la relación entre ellos y el personal médico y de enfermería. En este sentido, la inteligencia emocional, entendida como la habilidad para reconocer y manejar las propias emociones, a la vez que se interpretan las de los demás, es especialmente importante en el establecimiento de buenas relaciones médico-paciente y enfermera-paciente. En esta investigación se analizó la relación entre los aspectos que conforman la inteligencia emocional y las funciones del personal médico y de enfermería en hospitales privados. Se hizo una revisión de la literatura a fin de determinar cuáles son los aspectos que conforman la inteligencia emocional. También se hizo un análisis de las funciones del personal médico y de enfermería que labora en hospitales privados. A partir de esta información se determinó cuáles de estas funciones requieren de un mayor uso de la inteligencia emocional. Entre los principales resultados se tienen los siguientes: los aspectos que conforman la inteligencia emocional pueden dividirse en básicos (la asertividad, la empatía y la tolerancia al estrés, entre otros) y secundarios (la independencia, la autorealización y la flexibilidad); más del 90% de las funciones del personal médico y de enfermería se relaciona con los aspectos básicos de la inteligencia emocional, mientras que sus otras funciones se relacionan con los aspectos secundarios. Se concluye que es necesario concientizar al personal médico y de enfermería sobre la importancia de incorporar los aspectos básicos de la inteligencia emocional en su trato con los pacientes, a fin de garantizar la calidad del servicio que estos últimos reciben en el hospital.