



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés  
laboral en un centro de salud Etén

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE :**

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

Colchado Palacios, Irina Georgina ([orcid.org/0000-0002-0819-0190](https://orcid.org/0000-0002-0819-0190))

**ASESORES:**

PhD. Molina Carrasco, Zuly Cristina ([orcid.org/0000-0002-5563-0662](https://orcid.org/0000-0002-5563-0662))

Dr. Santisteban Salazar, Nelson Cesar ([orcid.org/0000-0003-0092-5495](https://orcid.org/0000-0003-0092-5495))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud nutrición y salud Alimentaria

**CHICLAYO-PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

Dedico mi tesis a Dios, por darme la fuerza necesaria para culminar esta meta.

A mi esposo Ivan por su amor y apoyo incondicional

A mi hijo Joaquin, para que cada una de mis metas alcanzadas le sirva ejemplo.

**Irina Georgina**

### **Agradecimiento**

Cristian, a ti te agradezco tus consejos, apoyo y confianza, diciéndome: ¡Vamos por más!

Clara, amiga de muchos años, gracias por caminar conmigo durante la experiencia curricular y por todo el apoyo brindado.

A ti Lic. Margarita, gracias por tu disposición y confianza, por decirme: ¡Claro que sí, aplica tu tesis en mi IPRESS!

Agradezco a Dios, por poner en mi camino a personas tan maravillosas como ustedes.

**La autora**

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Índice de figuras .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.....	14
3.2 Variables, operacionalización .....	14
3.3 Población, muestra y muestreo .....	16
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5 Procedimientos.....	17
3.6 Métodos de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	24
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES .....	31
VIII. PROPUESTA.....	32
REFERENCIAS .....	34
ANEXOS	

## **Índice de tablas**

Tabla 1. Nivel de estrés laboral en el personal de salud .....	19
Tabla 2. Nivel de estrés laboral en la dimensión clima organizacional .....	20
Tabla 3. Nivel de estrés laboral en la dimensión estructura organizacional .....	21
Tabla 4. Nivel de estrés laboral en la dimensión territorio organizacional .....	22
Tabla 5. Nivel de estrés laboral en la dimensión tecnología .....	23
Tabla 6. Nivel de estrés laboral en la dimensión influencia del líder .....	24
Tabla 7. Nivel de estrés laboral en la dimensión falta de cohesión .....	25
Tabla 8. Nivel de estrés laboral en la dimensión respaldo del grupo .....	26

## **Índice de figuras**

Figura 1. Representación gráfica de la propuesta .....	38
--	----

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo proponer un programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en un centro de salud de Etén. Estudio cuantitativo, no experimental, descriptivo-propositivo; cuya muestra estuvo conformada por 50 profesionales de salud, a quienes se les aplicó como técnica una encuesta y como instrumento un cuestionario tomado de la OMS y OIT validados por expertos con una confiabilidad 0,958. Como principal resultado se tuvo que el nivel de estrés laboral ha sobrepasado el moderado con el 54%. El programa “Fortaleciendo la gestión de mis emociones” incluyó los talleres: Mi inventario emocional, el semáforo de mis emociones, comunicándome asertivamente, aprendiendo de la escucha activa y las motivaciones de mi trabajo. Se concluyó que la propuesta mejora el estrés laboral a criterios de expertos que evaluaron los instrumentos aplicados.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, estrés laboral, carga laboral

## **Abstract**

The objective of this research is to propose an emotional intelligence program to reduce work stress in a health center in Etén. Quantitative, non-experimental, descriptive-propositive study; whose sample consisted of 50 health professionals, to whom a survey was applied as a technique and as an instrument a questionnaire taken from the WHO and ILO validated by experts with a reliability of 0.958. The main result is that the level of work stress has excelled moderate with 54%. The "Strengthening the management of my emotions" program included the workshops: My emotional inventory, the traffic light of my emotions, communicating assertively, learning from active listening and the motivations of my work. It is concluded that the proposal improves work stress according to the criteria of experts who evaluated the applied instruments.

**Keywords:** Emotional intelligence, job stress, workload

## I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (2022) la prevalencia del estrés concerniente con el trabajo en el personal de salud a nivel mundial oscila entre aproximadamente el 9% y el 68%, según el país y la especialidad de la práctica médica.

Ante lo mencionado, según la Organización Panamericana de la Salud (2021) indica que la demanda de pacientes, las extensas horas de trabajo, la dotación de personal, entre otros es uno de los factores esenciales que intervienen en el estrés laboral. Por lo tanto, en un informe dado por la OPS, señalan que más del 60% del personal de salud tienen problemas en su salud mental.

Por otro lado, según la magnitud del problema se enfatizó aún más en el informe de la Fundación Estadounidense para la Prevención del Suicidio, Familoni (2021) que la muerte por suicidio es aproximadamente un 70% más probable entre los médicos que entre otros profesionales y entre un 250% y un 400% más alta entre el personal médico femenino. La causa primordial es el estrés y la depresión de los mismos.

De igual manera, según la Organización Internacional del Trabajo, Llanea (2020) casi el 10% de los accidentes laborales están relacionados con el estrés, ya que la capacidad de gestionar dicho problema de forma eficaz, puede ayudar a mantener la armonía en la organización. Asimismo, según la Organización Panamericana de la salud, Ojeda et al (2021) realizó una encuesta de condiciones de trabajo y condiciones de salud realizada en Centroamérica, se encontró que más del 35% del profesional de la salud reportan ansiedad o estrés frecuente, tristeza o depresión, o insomnio debido a la ansiedad por las condiciones de trabajo.

A nivel nacional, según el Ministerio de Salud, Calle & Medina (2020) informó que más de 53% de enfermeras tienen problemas relacionados con la inteligencia emocional; por la naturaleza de sus actividades



diarias; que muestra la provisión de tratamiento a las personas afectadas de manera directa por el brote de covid-19. De esta forma, el Minsa capacitó a sus trabajadores de la salud para el control de sus emociones y su inteligencia emocional.

Además, según la Organización Panamericana de Salud, Villanueva (2022) muestra que los trabajadores de primera línea se sentían inseguros y asustados al momento de brindar atención, ya que trabajaban de 6 a 24 horas sin parar, donde se producía un crecimiento inesperado y frustración cuando esta enfermedad era claramente visible, poniendo en peligro la salud mental.

Bajo ese mismo contexto, según El Peruano, Castillo (2021) informó a través del Minsa que el 52,2% del personal de salud de la ciudad de Lima, presenta estrés severo a moderado, causado principalmente por la jornada laboral y, sobre todo, por la falta de equipos de atención al paciente.

A nivel local, Sánchez y Covarrubia (2022) señaló que en un nosocomio público de Chiclayo, ante la falta de equipamiento de protección personal de los profesionales médicos, se ha categorizado en un factor primordial, que desencadena cuadros de estrés laboral.

Por todo lo expuesto anteriormente, es importante destacar la situación problemática institucional, en el centro médico de Etén, debido a que, la alta demanda de pacientes ha incrementado los niveles de estrés y agotamiento en el personal de salud, afectando directamente su salud mental e inteligencia emocional; además, las actividades diarias del personal médico comienzan a generar estrés, depresión y fatiga mental. Eso generó conflictos internos en el manejo de los diferentes procesos, constante rotación de personal y exceso de trabajo; todo esto ha afectado la inteligencia emocional de cada uno de ellos, ocasionando una mala calidad en el servicio a los usuarios que acuden al examen y consulta médica.

Ante ello, la formulación del problema fue: ¿Cuáles son los mecanismos que permitan proponer un programa de inteligencia emocional para

disminuir el estrés laboral en un centro de salud de Eten, 2023? dicho ello, es importante mencionar que el estudio fue importante porque pretende proponer un programa sobre la inteligencia emocional, que busque disminuir los índices de estrés laboral en un centro de primer nivel de atención en Etén; en consecuencia, el valor teórico radica en los diferentes enfoques y conceptos de los autores que se presentaron en el estudio para tener un panorama más preciso y claro de las variables a estudiar.

De igual manera, presentó un valor práctico, porque la propuesta y las recomendaciones que se van a plantear en el estudio pueden servir para planes de mejora para los profesionales del sector de salud enmarcados en la salud mental de cada uno de ellos. Además, como valor social, se atribuye al personal de salud como beneficiario directo del estudio.

En consecuencia, los objetivos del estudio fueron: Proponer un programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en un centro de salud de Etén, 2023. Con relación a los objetivos específicos serán: a) Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de salud en un centro médico de Etén, b) adoptar fundamentos teóricos que le den soporte científico a la propuesta; c) diseñar las sesiones del programa de inteligencia emocional para disminuir el nivel de estrés laboral en el personal de salud; como último objetivo específico se tiene d) validar el programa de inteligencia emocional a través del juicio de expertos.

En síntesis, es esencial mencionar que el estudio no se ha contemplado una hipótesis por ser un estudio descriptivo.

## II. MARCO TEÓRICO

Para dar inicio al desarrollo de este capítulo, es necesario mencionar que en primer lugar se describió los antecedentes que han dado respuesta y respaldo a los resultados que se han obtenido en este estudio; por ende, a nivel internacional, Morón y Biolik (2021) asumió como fin examinar la inteligencia emocional como un elemento de las experimentadas reacciones emocionales durante el confinamiento en Polonia. Por consiguiente, el estudio fue descriptivo y la muestra se tomó a 130 trabajadores del personal de salud; trayendo como principal hallazgo que el rasgo de inteligencia emocional se asoció de manera negativa y en menor intensidad en el temor, ansiedad y tristeza; entonces los autores han concluido que la cohesión del grupo ayuda a fortalecer el desempeño laboral y la inteligencia emocional entre el equipo de trabajo.

Según Han et al. (2022) en Corea, presento como fin medir la inteligencia emocional en la relación entre estrés laboral en personal administrativo de hospitales generales. Este estudio utiliza un diseño descriptivo transversal. Los datos se recopilaron mediante una encuesta de cuestionario estructurado realizada a 191 miembros del personal administrativo. Los resultados del análisis mostraron: el estrés laboral y la inteligencia emocional mostraron una correlación positiva ( $r = 0.57$ ,  $p < 0,001$ ); además los factores que tienen un gran poder sobre ellos en el agotamiento incluyen la edad (más de 40 años), la inteligencia emocional y el estrés laboral. Además, el autor ha mencionado que el clima laboral afecta el estrés debido a las inadecuadas condiciones laborales y bajas relaciones interpersonales que se tiene en el hospital.

Por su parte, Mazzella et al. (2021) en su estudio realizado en Italia, presentó como objetivo comparar y analizar las características de inteligencia emocional, estrés laboral y afrontamiento en personal enfermero. Se realizó un análisis de varianza (correlacional) a un total de 85 enfermeras a quienes se les administró un cuestionario. Como resultado se obtuvo que el estrés laboral y la inteligencia emocional se relacionan de manera significativa bajo la dimensión de autoexpresión

(media = 96,88; desviación (P = 0,05). Se concluyó que las enfermeras han revelado que la estructura organizacional en la institución es una de las dimensiones que intervienen en el estrés laboral.

A nivel nacional, Cabrera (2022) cuyo objetivo es crear un programa psicológico para reducir el estrés laboral de los trabajadores del hospital de Trujillo. Para el análisis se utilizó como herramienta un cuestionario, cuyos resultados derivados muestran que el 47% de los colaboradores manifiestan estrés en el trabajo. Es por esto que un programa de Inteligencia emocional para la reducción del estrés en el trabajo consta de 15 sesiones de 50 minutos cada una. Este proyecto tiene un método que incluye la participación activa y el juego de todos los participantes según el método del constructivismo social. Dicho ello, a través de la validación del experto, se demuestra que el programa es efectivo en el personal sanitario.

Valle (2022) tiene propósito promover el programa de Inteligencia Emocional (Emotional Intelligence) para disminuir la presión laboral en los empleados, por lo tanto se basa en una encuesta a cuarenta empleados, como resultado se encontró que los trabajadores en mención, presentan síntomas de estrés. Con base en este análisis, se propuso un programa de inteligencia mental que incluye 20 sesiones, con énfasis en las habilidades blandas, para que, como meta a largo plazo, puedan reducir las experiencias observadas de los trabajadores con el fin de reducir el impacto de este problema, es decir del estrés laboral. Es así, que dicho programa se fundamentó en el modelo de Goleman para fortalecer la inteligencia emocional. A través de la V Aiken, se utilizó para evaluar el programa y obtener una evaluación completa de su validez.

Ancajima (2021) con un diseño descriptivo, tuvo como objetivo desarrollar un plan de intervención de inteligencia emocional frente al estrés de enfermería. Dicho ello, el autor trabajó con un cuestionario y una muestra de 102 personas, donde los resultados logrados muestran que el estrés tiene un puntaje promedio con el 69%. Se decidió que el programa de inteligencia emocional para el manejo del estrés tenga 10 sesiones de 60

minutos cada una, en base al método de participación, conocimiento, social y emocional, dependiendo del modelo socio-teórico, encaminando a la persona a la adaptación, la vulnerabilidad y la emoción.

Juarez y Loarte (2021) ha determinado como principal propósito estipular la correlación entre el estrés ocupacional y la inteligencia emocional en el personal médico de Sayan-Microred, en Lima. El tipo de estudio utilizado correlativo y cuantitativo, con una muestra de 200 trabajadores. El resultado demostró que el 53% se encuentran en un alto nivel de inteligencia emocional y en un nivel bajo de estrés ocupacional en un 100%. De igual forma, se demostró la dimensión uso de tecnologías de la información y el territorio organizacional son predictores que determinan el nivel de estrés ocupacional en el personal médico.

Contreras y Sandoval (2019) cuyo estudio se realizó con el fin de comprobar la inteligencia emocional en las gerencias de las casa universitarias en la región de San Martín. La metodología de investigación fue plasmada de manera cuantitativa, aplicada y de nivel explicativo; en consecuencia, la muestra estuvo consentida por 18 gerentes y el muestreo fue no probabilístico. La inteligencia emocional influye en la dimensión gestión institucional de las gerencias con un nivel de significación bilateral de 0,010. Además, han determinado que los estilos de liderazgo en el personal de salud mejora la prestación de servicios mediante la comprensión de las quejas que realizan los pacientes.

A nivel local, Jaramillo (2020) en su tesis cuyo fin radico en proporcionar un programa de inteligencia emocional a los empleados para reducir el estrés en el trabajo. La naturaleza de este estudio fue propositiva y la muestra fue tomada de 17 empleados. Los resultados derivados permitieron concluir que existe una alta probabilidad de depresión. De igual forma se pudo observar que los trabajadores experimentan estrés por el constante ruido en su lugar de trabajo, lo que conlleva a una disminución de la productividad. Se concluye que a través de un programa de inteligencia emocional existe suficiente control emocional

en la situación personal y social, para mejorar y alcanzar el nivel de competencias en la organización de forma eficaz y eficiente.

Villalobos (2019) realizó su estudio en el Hospital las Mercedes, cuya finalidad ha sido identificar la inteligencia emocional en personal enfermero de dicho establecimiento hospitalario. La metodología fue descriptiva y la muestra lo integraron 45 profesionales. Los resultados han sostenido que un 91% de los participantes indican que la inteligencia emocional es alta. Además, se ha concluido que la influencia del líder y el respaldo del grupo en el desempeño laboral se encuentran en un nivel alto y contribuyen a mejorar los niveles de agotamiento en el trabajo.

Huaman (2020) quien realizó el estudio en Chiclayo, ha planteado como propósito identificar la inteligencia emocional en un H.N.A.A.A en el año 2019; aplicando un cuestionario a una muestra de 207 enfermeras y siendo un estudio descriptivo y no experimental; el autor encontró como resultado más importante que la fatiga emocional y los estados de ánimos intervienen directamente en la inteligencia emocional. Se concluyó que dicha variable se encuentra en un nivel alto (57%).

Pasando a la fundamentación teórica, en relación a la inteligencia emocional, después de examinar los numerosos modelos se plantea la teoría de la inteligencia emocional, basado en el modelo de Salovey y Mayer (citado por Luna et al., 2021) como una construcción basada en la capacidad análoga a la inteligencia general, donde recalcaron que los individuos con alta inteligencia emocional tienen ciertas habilidades relacionadas con el análisis y el manejo de las emociones, por lo tanto, son capaces de manejar las emociones en sí mismos y en los demás para encontrar diferentes soluciones. Argumentaron que las personas con un alto nivel de inteligencia emocional tenían ciertas habilidades relacionadas con la evaluación y regulación de las emociones; en consecuencia, podían regular las emociones en sí mismos y en los demás para lograr una variedad de resultados adaptativos (Lai et al., 2020).

Sin embargo, la teoría que ampara este estudio es la implantada por el modelo de Bar-On (citado por Luna et al., 2021), donde sostiene que la inteligencia emocional incluye un conjunto de competencias, habilidades y facilitadores. Este conjunto multifactorial es el que le permitirá a la persona comprenderse a sí mismo, comprender a los demás, relacionarse efectivamente con ellos y ser capaz de responder a las situaciones que enfrenta a diario. Por lo tanto, todos estos elementos están interrelacionados y trabajan juntos. Desempeñan un papel clave en la eficacia con la que nos comprendemos a nosotros mismos y a los demás, la facilidad con la que nos expresamos, pero también en la forma en que afrontamos las demandas diarias.

Asimismo, Goleman (citado por Drigas y Papoutsi, 2018) conceptualiza la Inteligencia emocional como la capacidad de identificar los sentimientos propios de la persona y de los demás, motivarnos y manejar de manera correcta las emociones para tener lo mejor para uno mismo y para las relaciones interpersonales. Bajo ese mismo punto de vista, se conceptualiza como diversas capacidades, pero suplementarias, a la inteligencia académica. Este mismo escritor implantó la conceptualización de inteligencia emocional y afirmó que tiene 25 elementos, los cuales fueron divididos en cinco grupos: Autorregulación, autoconciencia, empatía, habilidades sociales y motivación.

De igual manera, Gutiérrez et al. (2016) señala que la inteligencia emocional (IE), es la capacidad de reconocer, comprender, usar y controlar las emociones; es un nuevo concepto que pretende integrar las emociones y la cognición. Asimismo, se tiene a los componentes de la inteligencia emocional, donde Goleman (2008) incluyen la conciencia de las emociones de los demás y en uno mismo, la comprensión y manejo del impacto de las emociones tanto en la propia vida como en la vida de los demás. Promovió la idea de que hay más en juego que el coeficiente intelectual, que anteriormente había sido el estándar de oro para predecir el éxito en la vida.

Por otro lado, la inteligencia se refiere a un elemento esencial de la mente que contiene un conjunto de destrezas cognitivas, como es la adaptación, la planificación, la lógica, la comprensión de ideas, los pensamientos abstractos, la resolución de problemas, el manejo del aprendizaje y del lenguaje. No obstante, existen elementos indispensables que favorecen al éxito antes señalado, comprendiendo las adaptaciones emocionales, las capacidades sociales, la empatía, la inteligencia práctica, la sensibilidad emocional y los estímulos (Drigas y Papoutsis, 2018). Ante ello, uno de los atributos de la inteligencia emocional, se sitúa en los aspectos y el carácter del autocontrol, como la tolerancia a la frustración (fuerza del ego).

En consecuencia uno de los elementos involucrados en la inteligencia emocional se tiene a la atención emocional, cuando se habla de representar las emociones de una persona, es decir, ser capaz de comprender y expresar emociones en su totalidad, de comprender con claridad momentos de expresión facial, de movimiento corporal o de tono de voz (Fernandez, 2018). Como segundo factor se tiene a la claridad emocional, ya que controla la capacidad de una persona para comprender su estado emocional. Esto significa poder evaluar el interés en el momento en que una persona resuelve obstáculos. Se refiere principalmente a la forma en que las emociones se oponen al estado de ánimo, y el respeto ayuda a definir la regla de la mente centrándose en lo importante (Venegas et al., 2017).

Y el tercer factor de la inteligencia emocional es la reparación de las emociones, en este contexto, se dice que el análisis de la educación, entendida como la capacidad de organizar situaciones emocionales reales, es la facultad más deseable de la mente, contiene la actividad para estar suelto de los afectos declarativos, suprimiendo la evidencia que los ata al poder de su amor, suavizando los sentimientos de descontento y aumentando la conciencia. Por tanto, para mejorar el funcionamiento de nuestros sistemas emocionales, basta armonizarlos con los relacionados con las personas, para que se produzca el



funcionamiento de diferentes niveles de control emocional, que cambiarán las relaciones de emocionales y afectivos (Guil et al., 2022).

Ante lo propuesto, Bar-on y Parker (2018) apoyado por el enfoque de Goleman señala que se debe tener en cuenta las siguientes dimensiones para la inteligencia emocional: intrapersonales, lo que demuestra por el hecho de que una persona conoce su comportamiento, entiende que la vida cambia. Además, se basa con la autoexpresión y autoconocimiento del individuo que se está analizando (Gilar et al., 2021).

La segunda dimensión de la inteligencia emocional se tiene a las interpersonales, referida a la conciencia social, con las capacidades para poseer relaciones satisfactorias con las demás personas; por ende comprende la independencia, autoconcepto, comprensión emocional de sí mismo, autorrealización y asertividad (Gilar et al., 2021). Pasando a otra instancia, se tiene a la adaptabilidad: referida a la gestión del cambio, donde integra elementos como las relaciones interpersonales, la responsabilidad social y la empatía en las personas (Gilar et al., 2021). Sumado a ello, se tiene al manejo de estrés, cuya dimensión evalúa la capacidad de la autorregulación y el manejo de emociones en contextos estresantes. Este componente involucra el control de los impulsos y el optimismo (Gilar et al., 2021). Finalmente, se tiene al estado de ánimo general, basado en la capacidad de estar satisfecho con la propia vida, disfrutar de la vida y de los demás, ser feliz y mostrar emociones positivas. Por ende se compone de elementos como la felicidad.

Cambiando de contexto, ahora se tiene a la segunda variable denominada estrés laboral, el cual comenzó a definirse desde una perspectiva biológica y se centra en la reacción fisiológica a los factores estresantes. En la base de este enfoque, se puede encontrar la definición de estrés de Selye (citado por Menardo et al., 2022) como una respuesta a la agresión debida a un factor estresor interno o externo para resistir, adaptarse y restaurar el equilibrio interno del individuo. Actualmente, Siegrist y Rodel (2014) sostiene que es un estado de activación elevada del sistema nervioso autónomo con manifestaciones afectivas, cognitivas

y conductuales y que un individuo puede sentir esta activación cuando percibe que sus recursos y capacidades son inadecuados para manejar las molestias y dificultades en un entorno, arrojando luz sobre los mecanismos de afrontamiento.

Según Silpasuwan y Woskie (2021) refiere que el estrés en el lugar de trabajo generalmente proviene de demandas que no coinciden con las habilidades, los conocimientos y las habilidades de una persona. Por otro lado, según Akdeniz et al. (2022) indica que el estrés se define como diversos grados de agotamiento del rendimiento individual debido a la carga de trabajo. La carga de trabajo provoca experiencias negativas en el individuo y se clasifica como estrés si tiene un carácter repulsivo.

Por lo tanto, la teoría que respalda este estudio es el modelo de proceso transaccional implantado por Lazarus y Folkman (citado por Mensah, 2021) quienes tienen una percepción sobre el estrés en el trabajo como "una proporción importante entre el medio ambiente y una persona el cual percibe como se excede o agota sus recursos y pone en peligro su vida". Dicho modelo, se sitúa en la constante interacción y cambio entre el entorno y hombre. La asociación entre dicha interacción consta de dos grandes fases conocidas como evaluación cognitiva y afrontamiento. Mientras que la evaluación cognitiva evalúa cuando una demanda impuesta a una persona amenaza su bienestar, el enfrentamiento de esta situación, por otro lado, se refiere a la forma de pensar y comportamiento que una persona hace para ayudar a reducir el estrés. Por ejemplo, obtener ayuda o apoyo de gerentes y colegas.

En consecuencia, la importancia del estrés laboral radica en que afecta a las personas en términos de diferentes aspectos, incluidos aspectos psicológicos, fisiológicos y conductuales. En condiciones estresantes, el cerebro está ocupado por el estrés y, por lo tanto, la atención y la concentración se reducen en el desempeño de las tareas. El estrés crónico daña la estructura del cerebro, como el hipotálamo, lo que provoca problemas en las funciones cognitivas (Karimi et al., 2018). Por otro lado, entre los factores principales, que incide en el estrés

ocupacional, es la carga de trabajo debe adaptarse a las necesidades de rendimiento de la persona para que el estrés causado por la carga de trabajo no aumente demasiado. De lo contrario, el trabajo se volverá estresante y se convertirá en una amenaza con diversas consecuencias. Todos los empleados están sujetos a ser afectados por el estrés ocupacional debido a las demandas cognitivas, emocionales y conductuales que surgen del contexto, organización y contenido laboral de sus puestos de trabajo (Tebbeb et al., 2022).

Por lo tanto, el estrés implica una reacción psicológica y fisiológica que ocurre cuando la capacidad de trabajo del individuo y los requisitos laborales no son iguales (Desouky Allam, 2017). En general, el impacto del estrés laboral en el individuo se manifiesta tempranamente en aspectos psicológicos, como síntomas psicológicos como ansiedad y hostilidad (Nitta et al., 2019). Cuando un individuo está en un ambiente estresante por mucho tiempo y no puede hacerle frente, la exposición prolongada al estrés puede producir características típicas, como comportamiento ineficaz y reacciones excesivas, que aumentan el riesgo para la salud (Youssef et al., 2020).

Como factor psicológico, aunque el estrés laboral no puede causar enfermedades profesionales específicas, el estrés laboral puede actuar sobre el cuerpo durante mucho tiempo, de modo que el cuerpo esté en mal estado de salud, causando daños al espíritu, la mente y el cuerpo de manera inespecífica, afectando así su capacidad de trabajo (Rojas et al., 2021). Un estrés descontrolado a menudo se asocia con trastornos físicos y mentales que en última instancia conducen a problemas psicológicos que incluyen conflictos, comportamiento agresivo y poca compatibilidad. Las personas estresadas son incapaces de adoptar los métodos y técnicas positivos apropiados necesarios para minimizar los negativos efectos en el estrés (Sharma y Kumar, 2016).

Ante ello, según la Organización Internacional del Trabajo (2015), señala que las dimensiones del estrés laboral son: La primera de ellas, es el clima organizacional, describe una serie de características sobre las

estructuras estables de la organización que afectan el comportamiento y las actividades de sus miembros y el entorno psicológico en el que trabajan los empleados de la organización. Esto se debe, el empleado que trabajan en condiciones de tiempo o recursos limitados, trabajan horas extras, soportan una carga excesiva y no descansan lo suficiente corren el riesgo de experimentar estrés laboral (Lan et al., 2019).

De igual manera se tiene a la segunda dimensión llamada estructura organizacional, es la manera en que cada uno de los integrantes de una institución deben cumplir con sus responsabilidades y deberes para lograr las metas asignadas y ser compartidas por todo el equipo de trabajo. Posteriormente se tiene al territorio organizacional, el cual se basa en la asociación entre áreas de trabajo, teniendo en cuenta diferentes factores como la sensibilización entre áreas, seguimiento y evaluación del trabajo; ya que la gran parte de trabajadores desarrollan un sentido de pertenencia sobre el sitio donde ejerce sus funciones.

Con respecto a la cuarta dimensión se tiene a la tecnología, que quiere saber el grado de interrelación entre las herramientas tecnológicas utilizadas y las habilidades de los trabajadores, incluidos los conocimientos, y si las herramientas son útiles en el trabajo (Torvisco et al., 2022). Para ir culminando, la influencia del líder, se compone como la quinta dimensión; cuyo objetivo es comprender la relación entre el liderazgo recibido por los empleados y su relación con el logro de las metas. Los líderes juegan un papel fundamental para todo el personal. Para ir finalizando la sexta dimensión es la falta de cohesión, donde se examina las relaciones y la cooperación del trabajador en la institución. Por ello, la falta de cohesión del equipo no impulsa a los miembros a desarrollar la conformidad su trabajo y no quieren seguir siendo parte del equipo de trabajo. Finalmente se tiene al respaldo de grupo, donde se evalúa el apoyo brindado por los miembros del grupo de trabajo en el logro de los proyectos planificados. Además, implica creer en las habilidades de cada integrante del equipo y creer que los profesionales utilizarán sus conocimientos (Martínez & Cremades, 2017) .

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1 Tipo de investigación**

La investigación fue básica, porque se realizó sin fines operativos inmediatos, pero con el objetivo de acrecentar el conocimiento de lo que el investigador está estudiando (Zacarías y Supo, 2020).

En esa misma línea, según Hernández (2018) señaló que los estudios cuantitativos utilizan el razonamiento deductivo y la cuantificación estadística numérica de la asociación entre grupos en los datos recopilados a menudo durante los experimentos.

##### **3.1.2 Diseño de investigación**

Por otra parte, el diseño no experimental, es el que se empleó en el estudio, porque según Quezada (2021) no hay manipulación de la variable independiente, no hay asignación sistemática de los participantes. Asimismo, es transversal, ya que según Chávez (2015) indica que el investigador mide el resultado y las exposiciones en los participantes del estudio al mismo tiempo.

Por otro lado, el estudio también fue propositivo, ya que, después de recolectar toda la información detallada de la variable dependiente, se va a diseñar una propuesta para superar los problemas existentes y los errores identificados.

#### **3.2 Variables, operacionalización**

Variable Independiente: Programa de inteligencia emocional

Definición conceptual: Goleman (citado por Drigas y Papoutsis, 2018) conceptualiza la inteligencia emocional como la habilidad de identificar los sentimientos propios de la persona y de los demás, motivarnos y manejar de manera correcta las emociones para tener lo mejor para uno mismo y para las relaciones interpersonales.

Definición operacional: La variable fue evaluada mediante la elaboración y diseño de una propuesta sobre inteligencia emocional en personal de salud.

Indicadores: Comprensión emocional de sí mismo, asertividad, autoconcepto, autorrealización, independencia, empatía, relaciones interpersonales, responsabilidad social, solución de problemas, prueba de la realidad, flexibilidad, tolerancia al estrés, control de los impulsos, optimismo y felicidad.

Escala de medición: Ordinal

Variable dependiente: Estrés laboral

Definición conceptual: Siegrist y Rodell (2014) es un estado de activación elevada del sistema nervioso autónomo con manifestaciones afectivas, cognitivas y conductuales y que un individuo puede sentir esta activación cuando percibe que sus recursos y capacidades son inadecuados para manejar las molestias y dificultades en un entorno, arrojando luz sobre los mecanismos de afrontamiento.

Definición operacional: En relación a esta variable se trabajó con la escala ordinal y con un cuestionario desarrollado por la OIT-OMS dirigido a la población sujeto en estudio, donde incluye 7 importantes dimensiones.

Indicadores: Metas de la organización, estrategia organizativa, procedimientos, objetivo, intervención y efectividad, estructura formal, poco control, espacio privado de trabajo, incomodidad en el trabajo, control en mi área de trabajo, equipo limitado, falta de conocimiento técnico, uso adecuado de tecnología, respeto, confianza, preocupación, integración al grupo, estatus grupal, presión del grupo, respaldo de metas, protección frente a mis superiores, apoyo.

Escala de medición: Ordinal

### **3.3 Población, muestra y muestreo**

#### **3.3.1 Población**

Este estudio incluyó a 50 trabajadores de salud que laboran en un centro médico de Eten, ubicado en la ciudad de Chiclayo.

##### **Criterios de inclusión:**

Personal asistencial

Personal de salud bajo cualquier modalidad de contrato

##### **Criterios de exclusión:**

-Personal que se nieguen a firmar el consentimiento informado.

-Personal de seguridad y de limpieza

-Practicantes de medicina

#### **3.3.2 Muestra**

Como parte de la muestra, esta fue equivalente a la misma proporción de la población; lo que quiere decir, que los participantes que formaran el estudio fueron los 50 trabajadores de salud determinados anteriormente.

#### **3.3.3 Muestreo**

Como se mencionó anteriormente, por ser una población muestral, el tipo de muestreo es el no probabilístico; por conveniencia.

#### **3.3.4 Unidad de análisis**

Cada uno del personal de salud que labora en un centro médico de Eten.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

La técnica a emplear fue la encuesta y como instrumento el cuestionario; por ende, en las siguientes líneas se detalla, el instrumento a utilizar para la variable dependiente:

La escala de estrés laboral es un instrumento de apoyo cuantitativo proporcionado por la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud para revelar el estrés ocupacional. Dicha escala tiene un total de 25 ítems, los cuales están

coherentes con las siete dimensiones, que son: estructura organizacional, territorio, clima organizacional, falta de cohesión, influencia del líder, tecnología y apoyo grupal. Bajo una escala diseñada de Likert, que tiene siete elecciones de respuesta para cada ítem, con opciones que van de 0 (nunca) a 7 (siempre).

#### **Validez y confiabilidad:**

En relación a este punto, dicho instrumento mencionado líneas anteriores ya se encuentra validado y tiene un alto nivel de confiabilidad; debido a que ha sido analizado estadísticamente por su autor original; sin embargo, por tema de confiabilidad para el estudio, se realizó nuevamente la validación y confiabilidad porque ciertas preguntas ha sido modificadas y adaptadas al estudio. Por ello, se realizó una prueba piloto con el fin de evaluar que tan confiable es para la aplicación en esta investigación, arrojando un valor de 0,958. Además, también han vuelto a ser revalidados para que tengan un mayor soporte investigativo.

### **3.5 Procedimientos**

En este punto de la investigación, la autora, remitió una solicitud de intervención para el desarrollo el estudio, es decir, al centro de salud de Eten, el cual, busca la aceptación para ejecutar el cuestionario en el personal de salud. En segunda instancia, se procedió al llenado de la encuesta, donde previo a ello, se buscó cumplir uno de los criterios éticos que es la autodeterminación, donde aceptó o no su participación en el estudio, por intermedio de la firma del consentimiento informado. Como tercer paso, se realizó la evaluación de la encuesta para su análisis estadísticos; y finalmente, mostrar los resultados que van a dar respuesta a los objetivos planteados.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Como parte del análisis de datos en este estudio, solo se ha tenido en cuenta las estadísticas descriptivas, ya que tratan de relatar cada una de las variables en una muestra. Además, las estadísticas descriptivas proveen un resumen de la información por medio de la



moda, mediana y media. Asimismo, se realizó mediante las tablas y gráficos de frecuencias que serán mostrados en el capítulo de resultados.

### **3.7 Aspectos éticos**

Los aspectos éticos tomados en cuenta en este estudio están basados en el Informe de Belmont (2014) mencionando lo siguiente:

Respetar al sujeto informante: también llamada dignidad; esto supone que el investigador ha trabajado para mantener la autonomía de los participantes mientras asegura un flujo adecuado de información sobre el estudio, incluidos los riesgos y beneficios.

Beneficencia: Es actuar de una modo, la investigadora, logre un beneficio a los demás, a la vez que promueve la seguridad y el bienestar.

Privacidad: De acuerdo con este criterio, la investigadora en todo el proceso investigativo, ha sido minuciosa en la protección de los datos de cada uno de los participantes.

Justicia: Como toda investigación la autora ha prevalecido el buen trato y compromiso de privacidad hacia cada uno de los sujetos que han integrado la investigación.

Autodeterminación: El investigador asegura que los partícipes conozcan acerca de su derecho a decidir si participan voluntariamente en el estudio o no, así como negar su participación.

#### IV. RESULTADOS

**Objetivo general:** Proponer un programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en un centro de salud de Etén, 2023.

En el centro de salud de Etén, el estrés laboral es un problema significativo que afecta tanto al personal médico como administrativo, reflejado en niveles altos de agotamiento y posiblemente en una disminución en la calidad de la atención. Para abordar esta situación, se propone implementar un programa de inteligencia emocional. Este programa incluirá talleres prácticos, coaching individual y grupal, y entrenamiento en habilidades de comunicación y gestión del estrés. Se espera que estas intervenciones no solo reduzcan el estrés laboral, sino que también mejoren la cohesión del equipo y la eficiencia en la prestación de servicios de salud, respaldado por evidencia teórica que destaca los beneficios de la inteligencia emocional en entornos laborales similares.

El programa de inteligencia emocional en el centro de salud de Etén en 2023 incluirá varios talleres: Manejo del Estrés y Técnicas de Relajación: Enseñará a los empleados a identificar y controlar el estrés mediante técnicas de relajación como la meditación y la respiración profunda. Desarrollo de la Inteligencia Emocional: Ayudará a mejorar la comprensión y gestión de las emociones propias y ajenas, así como a fortalecer la comunicación empática. Gestión del Tiempo y Priorización: Ofrecerá estrategias para organizar el tiempo, priorizar tareas y reducir la carga laboral. Comunicación Asertiva y Resolución de Conflictos: Incluirá métodos para expresar necesidades claramente y resolver conflictos de manera constructiva. Autocuidado y Bienestar Personal: Proporcionará consejos para equilibrar el trabajo y la vida personal, promoviendo el autocuidado y la prevención del agotamiento. Trabajo en Equipo y Colaboración: Fomentará la cooperación y el apoyo entre los miembros del equipo a través de actividades grupales. Manejo de Ansiedad y Fatiga Laboral: Enseñará técnicas para manejar la ansiedad y la fatiga, promoviendo la resiliencia y la recuperación.

**Primer objetivo específico:** Identificar el nivel de estrés laboral en el personal de salud en un centro médico de Etén

**Tabla 1**

*Nivel de estrés laboral en el personal de salud en un centro médico de Etén*

<b>Niveles</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Leve	15	30,0
Estés laboral - Moderado	27	54,0
según OIT Alto	8	16,0
Total	50	100,0

En la tabla 2, se identifica que el 100% del personal experimenta estrés laboral, de estos el 54% con un estrés medio y el 16% en un nivel alto, mientras el 30,0% tenían estrés de nivel leve.

Por tanto, el personal tenía estrés moderado. Es decir, si el personal de salud presenta alta demanda de trabajo, un mal ambiente de trabajo y no posee las habilidades necesarias para poder desempeñar en su servicio, le genera estrés laboral.

**Segundo objetivo específico:** adoptar fundamentos teóricos que le den soporte científico a la propuesta

La inteligencia emocional (IE) se refiere a la capacidad para reconocer, entender y gestionar emociones propias y ajenas. Estudios, como el meta-análisis de Miao et al. (2017), indican que niveles más altos de IE están asociados con menores niveles de estrés laboral. En entornos de alta demanda emocional como la atención médica, desarrollar competencias en IE puede reducir el estrés y mejorar las relaciones interpersonales (Brackett et al., 2010). Además, programas de IE no solo benefician al individuo, sino que también pueden mejorar la dinámica del equipo y la eficiencia organizativa (Nelis et al., 2009). Implementar un programa de IE en el centro de salud de Etén podría mitigar el estrés laboral y mejorar la calidad de la atención al paciente.

Para dar soporte científico a la propuesta del programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral, se adoptarán varios fundamentos teóricos clave:

**Teoría de la Inteligencia Emocional de Daniel Goleman:** Según esta teoría, la capacidad para reconocer, comprender y gestionar nuestras propias emociones y las de los demás es fundamental para el bienestar y el éxito en el trabajo. El programa se basará en esta teoría para mejorar la inteligencia emocional de los participantes, con el fin de reducir el estrés y mejorar su desempeño laboral.

**Modelo de Estrés de Lazarus y Folkman:** Este modelo sugiere que el estrés surge de la percepción de una amenaza y de la evaluación de los recursos disponibles para enfrentarlo. El programa incluirá estrategias para ayudar a los empleados a evaluar y gestionar el estrés de manera más efectiva, facilitando una adaptación más positiva a las demandas laborales.

**Teoría de la Autodeterminación de Deci y Ryan:** Esta teoría sostiene que la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas, como la competencia, la autonomía y la relación, es crucial para el bienestar. El programa se centrará en promover estas necesidades para apoyar la motivación intrínseca de los empleados y reducir el estrés.

**Tercer objetivo específico:** diseñar las sesiones del programa de inteligencia emocional para disminuir el nivel de estrés laboral en el personal de salud.

El programa se estructura en cinco sesiones diseñadas para fortalecer las habilidades emocionales del personal médico y administrativo del centro de salud de Etén. En la primera sesión, se introduce el concepto de inteligencia emocional y su relevancia en el entorno laboral de la salud. Se realizan ejercicios prácticos para evaluar y discutir cómo la IE puede ayudar a manejar el estrés. La segunda sesión se centra en el autoconocimiento emocional, utilizando técnicas como el mindfulness y el diario emocional para aumentar la conciencia emocional y practicar la expresión emocional positiva. En la tercera sesión, se abordan estrategias prácticas para la gestión del estrés y la construcción de resiliencia, incluyendo técnicas de relajación y la identificación de factores estresantes. La cuarta sesión se enfoca en mejorar las habilidades de comunicación empática y la resolución de conflictos, a través de juegos de rol y simulaciones de escenarios de conflicto. Finalmente, la quinta sesión integra y aplica las habilidades aprendidas, desarrollando planes de acción personalizados para utilizar las técnicas de IE en el día a día laboral. Este diseño de sesiones está respaldado por estudios que destacan los beneficios de la inteligencia emocional en la reducción del estrés y la mejora del bienestar emocional en entornos laborales intensivos como el de la salud.

Este enfoque estructurado no solo busca reducir el estrés laboral, sino también promover un ambiente laboral más colaborativo y efectivo, beneficiando tanto al personal como a la calidad de la atención ofrecida en el centro de salud de Etén.

**Cuarto objetivo específico:** validar el programa de inteligencia emocional a través del juicio de expertos.

Este método implica la selección de expertos en psicología organizacional y salud mental, quienes evaluarán la idoneidad teórica y práctica del programa, asegurando que las sesiones diseñadas sean claras, relevantes y alineadas con las mejores prácticas en inteligencia emocional y gestión del estrés en entornos de salud. Esta validación no solo fortalece la fundamentación del programa, sino que también permite ajustes para maximizar su impacto en la reducción del estrés laboral y la mejora del bienestar emocional del personal.

Para validar el programa de inteligencia emocional, se empleará el juicio de expertos en el campo de la psicología y el bienestar laboral. Este proceso de validación consistirá en lo siguiente:

**Evaluación por Expertos:** Se consultará a profesionales con experiencia en inteligencia emocional, manejo del estrés y desarrollo organizacional para revisar y proporcionar retroalimentación sobre el diseño del programa. Los expertos evaluarán la relevancia, eficacia y aplicabilidad de los contenidos y métodos propuestos.

**Revisión de Contenidos y Metodologías:** Los expertos examinarán los objetivos, materiales y técnicas incluidos en el programa para asegurar que estén basados en principios teóricos sólidos y en prácticas efectivas. Se ajustarán los elementos del programa en función de sus recomendaciones para mejorar su calidad y efectividad. **Ajustes Basados en Retroalimentación:** Se incorporarán las sugerencias y observaciones de los expertos para perfeccionar el programa, garantizando que cumpla con los estándares profesionales y se adapte a las necesidades específicas del entorno laboral. **Prueba Piloto y Evaluación Continua:** Se realizará una prueba piloto del programa con un grupo reducido de participantes, evaluando su impacto y receptividad. La retroalimentación obtenida durante esta fase permitirá realizar ajustes adicionales y asegurar que el programa sea viable y beneficioso en la práctica. Este proceso de validación garantizará que el programa de inteligencia emocional esté bien fundamentado y adaptado para ser eficaz en la reducción del estrés laboral y la mejora del bienestar de los empleados.

## V. DISCUSIÓN

El primer objetivo analizado, responde a la propuesta concerniente al programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral en el personal asistencia de un centro de salud de Etén; para lo cual se gestionó la autorización del centro de salud donde se efectuó la investigación y se ha generado el compromiso por parte de la investigadora para proporcionar la propuesta luego de que esta esté validada y se dé por terminado el proceso investigativo; es así que ha generado dicho plan el cual fundamenta y describe sesiones o estrategias basadas en la inteligencia emocional para el trabajo con la única finalidad de dar una solución al problema investigación, es decir al estrés laboral, el cual limitan el rendimiento laboral del personal asistencial, estos resultados coinciden con, Cabrera (2022) quien señalo a través de su propuesta que el programa sobre inteligencia emocional tiene un método que incluye la participación activa y el juego de todos los participantes según el método del constructivismo social. Ante ello, estos resultados también pueden ser respaldados por Goleman (citado por Drigas y Papoutsis, 2018) quien conceptualiza la Inteligencia emocional como la capacidad de identificar los sentimientos propios de la persona y de los demás, motivarnos y manejar de manera correcta las emociones para tener lo mejor para uno mismo y para las relaciones interpersonales.

Con respecto al primer objetivo específico sobre el nivel de estrés laboral en el personal de salud en un centro médico de Etén, se puede apreciar que el estrés se presenta en un nivel moderado siendo del 54%, seguido del nivel leve con un 30% y solo el 16% presenta un nivel alto. Es decir, si el trabajador presenta alta demanda de trabajo, un mal ambiente de trabajo y no posee las habilidades necesarias para poder desempeñar en su servicio, le genera estrés laboral afectando el entorno laboral y sobre todo, no se brinda una prestación sanitaria oportuna al paciente. En efecto, estos resultados coinciden con la investigación que ha propuesto Ancajima (2021) donde los resultados logrados muestran que para el estrés tiene un puntaje promedio con el 69%. Sin embargo, no llegan a relacionarse con Cabrera (2022) y Valle (2022) porque sus resultados

muestran que el 47% y 41% de los colaboradores manifiestan estrés alto en el trabajo.

Sumado a ello, para responder al mismo objetivo, sobre la dimensión clima organizacional el 42% presenta un nivel alto de dificultad, es decir, el personal de salud no siente que labora en un contexto laboral adecuado porque las condiciones no son las adecuadas, trabajan horas extras, existen malas relaciones interpersonales y soportan una carga excesiva de trabajo. Por lo tanto, estos resultados concuerdan con Han et al. (2022) ya que el autor ha mencionado que el clima laboral desencadena estrés debido a las inadecuadas condiciones laborales y bajas relaciones interpersonales que se tiene en el hospital. Asimismo, Jaramillo (2020) comparte este mismo enfoque porque ha observado que los trabajadores experimentan estrés por el constante ruido que hace la empresa en su lugar de trabajo, lo que conlleva a una disminución de la productividad. En efecto, se puede mencionar que el clima organizacional es un factor que influye de manera directa en el estrés ocupacional que desarrolla todo trabajador ante una situación que no está dentro de sus capacidades. Por ende, esta perspectiva es reforzada por la teoría de Lan et al. (2019) mencionando que el clima organizacional describe una serie de características sobre las estructuras estables de la organización que afectan el comportamiento y las actividades de sus miembros y el entorno psicológico en el que trabajan los empleados de la organización.

Asimismo, se registra un 36% de nivel alto de dificultad en la estructura organizacional, seguido del 32% tanto para el nivel leve y moderado, lo que quiere decir que el personal de la institución no asume debidamente su labor, lo cual, no permite que se sientan comprometidos y no logran alcanzar las metas asignadas por la institución. Por lo tanto, los resultados son corroborados por Mazzella et al. (2021) quien ha concluido que las enfermeras han revelado que la estructura organizacional en la institución es una de las dimensiones que intervienen en el estrés laboral. En tal sentido, se detalla que si se tiene una buena estructura organizacional en el centro de salud de Eten el personal asistencial va a desempeñar de manera eficiente sus labores evitando que se presenten cuadros de estrés. En consecuencia, esta afirmación se respalda de la



teoría planteada por Lan et al. (2019) quien sostiene que es la manera en que cada uno de los integrantes de una institución debe cumplir con sus responsabilidades y deberes para lograr las metas asignadas y ser compartidas por todo el equipo de trabajo.

Por otro lado, se tiene al territorio organizacional, donde se ha obtenido un nivel leve siendo del 56%, además el 24% determina que es moderado y el 20% es alto; es decir, que el trabajador se siente a gusto en su espacio de trabajo, donde puede desempeñarse sin ningún problema. Por consiguiente, estos resultados coinciden con Juarez y Loarte (2021) quien ha demostrado que la dimensión territorio organizacional es un predictor que determina el nivel de estrés ocupacional en el personal médico. Por esta razón, la estructura organizacional, es indispensable en los establecimientos de salud porque determinan el espacio el escenario de las actividades del personal de salud donde realizan sus funciones de manera óptima.

Con respecto a la tecnología, se tiene que el 54% presenta un nivel leve en esta dimensión, es decir, los trabajadores asistenciales del centro de salud en Etén, presentan conocimientos y capacidades para utilizar las herramientas tecnológicas y brindar atención oportuna al paciente, haciendo que sus labores sean más rápidas. Por consiguiente, los hallazgos concuerdan con Juarez y Loarte (2021) quien ha señalado que la dimensión uso de tecnologías de la información son predictores que determinar el nivel de estrés ocupacional en el personal médico. Por esta razón, el uso de las TIC en salud es un instrumento para optimizar la eficiencia de las intervenciones sanitarias y sobre todo hacer que el desempeño de las tareas sea más sencillo, para brindar accesibilidad equitativa y efectivo a los servicios.

Con relación a la dimensión influencia del líder, también prevaleció el nivel leve con un 64%; lo que quiere decir, que el líder desarrolla de manera adecuada su función en la institución, haciendo que se cumplan las metas, pero sin que el personal de salud se encuentre presionado. Entonces, estos hallazgos coinciden con Contreras y Sandoval (2019) quienes han determinado que los estilos de liderazgo en el personal sanitario mejora la prestación de servicios mediante la comprensión de

las quejas que realizan los pacientes.

Asimismo, se tiene a la falta de cohesión donde el 40% del personal encuestado indica que es leve, es decir, existe cohesión en el grupo de trabajo haciendo que las relaciones y la cooperación entre todos los miembros sea uniforme y quieran seguir siendo parte del equipo. Estos resultados coinciden con Morón y Biolik (2021) quien ha concluido que la cohesión del grupo ayuda a fortalecer el desempeño laboral y la inteligencia emocional entre el equipo de trabajo. Por tal motivo, cabe precisar que la cohesión forma parte de un componente primordial en los servicios de salud, debido a que se brinda una mejor prestación sanitario entre los miembros del grupo. Es así, que estos resultados están respaldados por Martínez y Cremades (2017) ya que indica que la falta de cohesión del equipo no impulsa a los miembros a desarrollar la conformidad su trabajo y no quieren seguir siendo parte del equipo de trabajo.

Finalmente, la dimensión respaldo del grupo se presenta en un nivel leve siendo del 44%, seguido del 30% quienes mencionan que es alto y solo el 26% indican que es moderado; en consecuencia, se refleja que existe apoyo mutuo entre todos los miembros del equipo y creen en sus habilidades que poseen para alcanzar los objetivos y la atención universal a todos los pacientes. Estos resultados son corroborados por Villalobos (2019) ha concluido que el respaldo del grupo en el desempeño laboral se encuentra en un nivel alto y contribuyen a mejorar los niveles de agotamiento en el trabajo. En otras palabras, se puede mencionar que todo trabajador del rubro de salud debe mostrar respaldo al grupo en el área donde se desempeña, ya que esto ayudara a mejorar los problemas que se puedan presentar en la institución. Para concluir, estos resultados son respaldados por el enfoque teórico de Martínez y Cremades (2017) se tiene al respaldo de grupo, donde se evalúa el apoyo brindado por los miembros del grupo de trabajo en el logro de los proyectos planificados. Además, implica creer en las habilidades de cada integrante del equipo y creer que los profesionales utilizarán sus conocimientos en beneficio de la organización.

Respecto al objetivo relacionado a la adopción de fundamentos teóricos,

se consideró la teoría de Goleman, el cual se organizó toda la parte operativa del programa; y se basa en que el trabajador tiene que aprender y aplicar diversas habilidades que favorecen la interrelación entre el profesional de la salud y el paciente. Es así que dichos hallazgos se relacionan con, Valle (2022) debido a que su programa se fundamentó en el modelo de Goleman para fortalecer la inteligencia emocional; en efecto, esta teoría se tiene que tomar en cuenta, porque es un gran referente para las organizaciones donde existe un alto nivel de estrés en los trabajadores.

En referencia al tercer objetivo específico, se basa en el diseño de las estrategias del programa, ya que está vinculado a las sesiones o talleres que se desarrollaran en el programa “Fortaleciendo la gestión de mis emociones”; en esencia estas son: 1° sesión denominada conciencia de sí mismo, 2° Sesión: autorregulación, 3°: Sesión: habilidades sociales, 4°: Sesión: empatía y la quinta y 5°: Sesión: motivación. Es así, que estos resultados coinciden con Ancajima (2021) quien sostiene que el programa de inteligencia emocional para el manejo del estrés tenga 10 sesiones de 60 minutos cada una, en base al método de participación, conocimiento, social y emocional, dependiendo del modelo socio-teórico, encaminando a la persona a la adaptación, la vulnerabilidad y la emoción.

Luna et al., (2021), De igual manera, pueden ser comparados con el enfoque teórico de Bar-On, donde sostiene que la inteligencia emocional incluye un conjunto de competencias, habilidades y facilitadores. Este conjunto multifactorial es el que le permitirá a la persona comprenderse a sí mismo, comprender a los demás y relacionarse efectivamente con ellos.

Finalmente se tiene a la validez de la propuesta; fue validada contando un con panel de expertos quienes revisaron de manera individual y colectiva; llegando de una manera unánime a un veredicto de aceptabilidad y viabilidad, es así que bajo el hecho, de que el personal asistencial tiene que mejorar su desempeño para brindar una mejor atención al paciente, ya que es la persona más importante en un sistema de atención médica. Estos resultados pueden ser comparados con Cabrera (2022) quien sostiene que a través de la validación del experto,

se demuestra que el programa es efectivo en el personal sanitario. Sumado a ello, Valle (2022) tiene propósito promover el programa de Inteligencia Emocional (Emotional Intelligence) refiere que, A través de la V Aiken, se utilizó para evaluar el programa y obtener una evaluación completa de su validez. Como tal se puede mencionar que, la inteligencia emocional se refiere a todas las capacidades de las personas para combinar la emoción con la inteligencia para resolver problemas o tomar decisiones. Como rasgo de personalidad, o como habilidad humana, la inteligencia emocional se considera un factor decisivo en la salud mental, la mejora de la vida y el éxito profesional. La capacidad de las personas para gestionar sus propios sentimientos y los ajenos, con la perspectiva de ser útiles a la sociedad en su conjunto, brinda una oportunidad de progreso, tanto individual como colectivo.

Por lo tanto, se puede afirmar que ante los resultados mostrados respecto al estrés laboral (nivel moderado), es de gran importancia formular mejoras que contribuyan a disminuir los índices de este problema ocupacional sobre todo el sector de salud, donde existe alta demanda y hacinamiento de pacientes; por ello, se va a diseñar un programa de inteligencia emocional que contribuya a la mejora de la salud mental del personal asistencial.

## VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo al objetivo general se elaboró un programa denominado: “Fortaleciendo la gestión de mis emociones”; establecimiento diversos talleres para reducir el estrés laboral en personal asistencial de un centro de salud de Etén; teniendo como fin alcanzar dicho programa, cuando este validado para su desarrollo
2. Con respecto al nivel de estrés laboral, ha sobresalido el moderado con el 54%; es decir, si el personal de salud presenta alta demanda de trabajo, un mal ambiente de trabajo y no posee las habilidades necesarias para poder desempeñar en su servicio, le genera estrés laboral.
3. Respecto a la adopción de fundamentos teóricos, se consideró la teoría de Goleman, el cual se organizó toda la parte operativa del programa; y se basa en que el trabajador tiene que aprender y aplicar diversas habilidades que favorecen la interrelación entre el profesional de la salud y el paciente.
4. En relación con las actividades desarrolladas en el programa de inteligencia emocional, tras el sustento teórico y análisis del diagnóstico, se encuentran enfocadas en disminuir el estrés laboral siendo las siguientes: Mejorando la consciencia de sí mismo, controlando mi carácter, comprendiendo a mi paciente, reconocimiento de mi paciente y las motivaciones de mi trabajo.
5. Ante el análisis y revisión absoluta de un panel de expertos que conocen del tema abordado, han argumentado que el programa “Fortaleciendo la gestión de mis emociones” es viable y apto, en términos de consistencia y calidad, para su aplicación en el sector de salud y sobre todo en el centro de salud en estudio.

## **VII. RECOMENDACIONES**

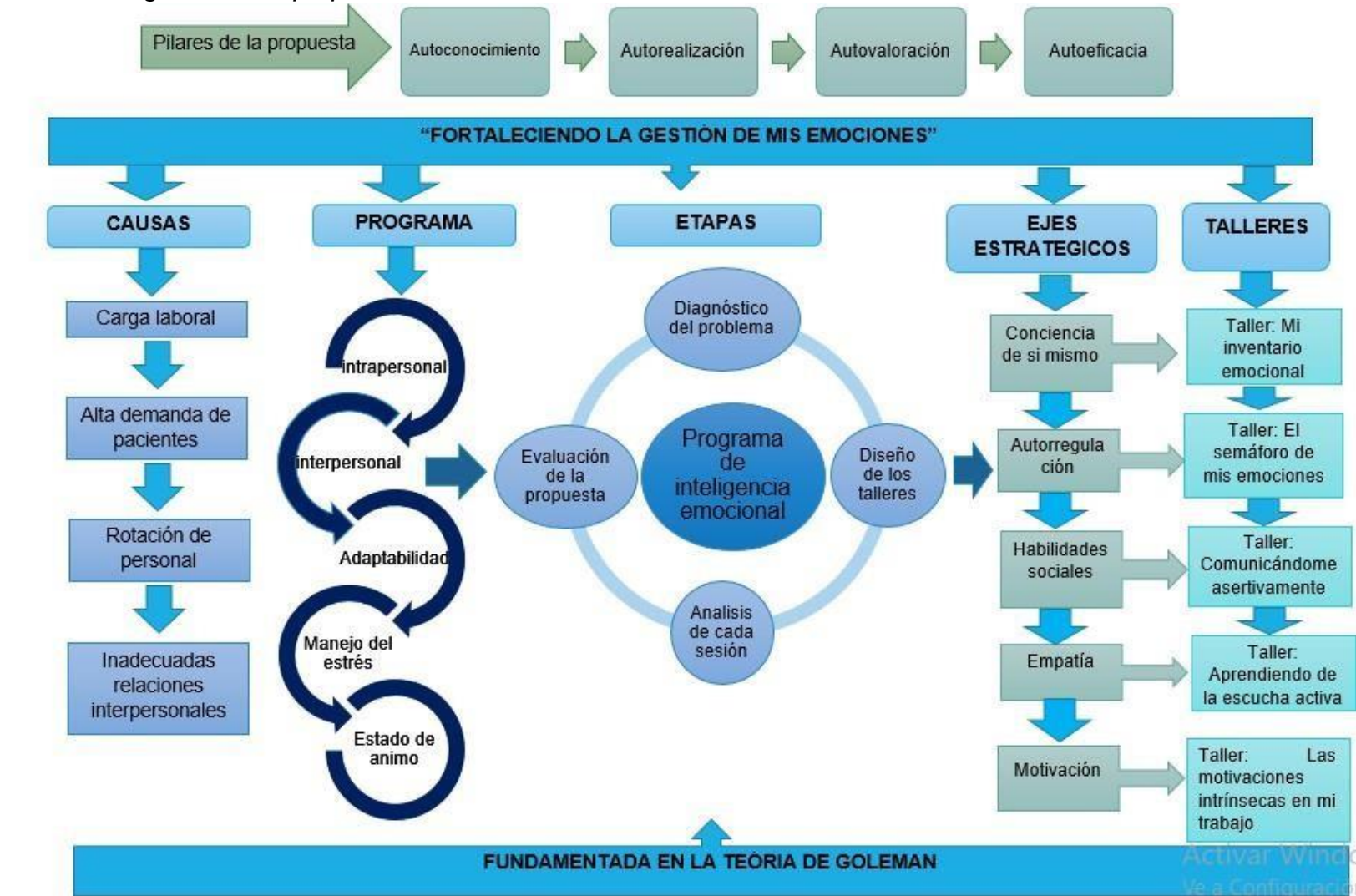
1. Al director del centro de salud, implementar el programa diseñado acerca de la inteligencia emocional, que busca reducir los cuadros de estrés que presenta el personal asistencial, y a su vez generar que se brinde una adecuada prestación sanitaria al usuario paciente.
2. Al director del centro de salud, formar equipos multidisciplinarios de expertos en salud mental que puedan brindar servicios de salud mental o derivar recursos apropiados si el trabajador de la salud muestra signos de agotamiento para mejorar las medidas organizativas que inciden en la cultura del trabajo y el estrés en el lugar de trabajo. Asimismo, organizar debates e intercambiar opiniones para mejorar las habilidades de comunicación y afrontamiento.
3. Al director del centro de salud, realizar charlas informativas dirigida al personal de salud, que contengan el manejo de la inteligencia emocional con el enfoque de Goleman, para mejorar las habilidades blandas y sobre todo el manejo del estrés laboral.
4. Al jefe administrativo del centro de salud, realizar capacitaciones basado en cada una de los talleres de este programa para reducir los factores que contribuyen al estrés laboral; ya que, les sirve para desarrollar habilidades de afrontamiento para aumentar la resiliencia entre los trabajadores de la salud y determinar formas alternativas para brindar apoyo social ante el estrés laboral.
5. Al director del centro de salud, presentar el presente programa a la Red Prestacional de Lambayeque, con el fin de que sea evaluada y monitoreada por el gerente y sea aplicada en un futuro para contribuir a la salud ocupacional del personal de salud.

## VIII. PROPUESTA

En relación a la descripción del programa denominado: “Fortaleciendo la gestión de mis emociones”; está orientado hacia el personal asistencial del centro de salud en mención, porque está diseñada para reducir y mejorar las condiciones de estrés de los empleados en la organización, para contribuir de manera efectiva a la salud de los empleados. Por lo tanto, como objetivo se tiene disminuir el estrés laboral en el personal de salud en un centro de salud de Eten; en cuanto a los específicos se tiene: Contribuir al análisis y aprendizaje de la conciencia de sí mismo en el personal de salud; contribuir al análisis de la autorregulación del carácter en el personal de salud; fomentar el desarrollo de las habilidades sociales en el personal de salud; fomentar el desarrollo de la empatía en el personal de salud y contribuir a una mejor motivación laboral en el personal de salud.

En efecto sus estrategias (talleres) están estructuradas en relación a la inteligencia emocional; es así, que se han establecido cinco sesiones: Conciencia de sí mismo; autorregulación; habilidades sociales; empatía y motivación. Por otro lado, como metas de la propuesta, se tiene lograr que los 50 profesionales asistenciales del centro de salud de Eten, reduzcan sus niveles de estrés a través de los talleres programados en la inteligencia emocional. Por último, los responsables de llevar a cabo todas estas sesiones serán el área de psicología, administrador del centro de salud y un coach, en un periodo de un año, durante el 2024.

Figura 1. Representación gráfica de la propuesta





## REFERENCIAS

- Akdeniz, Ş., Pekesen, M., Korkmaz, N., Sönmez, S., Yetiz, F., Efe, M., & Tufan, İ. (2022). Determination of Workload, Work Stress and Related Factors in Nursing Home Workers during the COVID-19 Pandemic in Turkey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20(1), 160. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010160>
- Ancajima, L. (2021). Propuesta de intervención basada en la inteligencia emocional para afrontar el estrés académico en estudiantes de una Universidad de Trujillo, 2020. *Universidad César Vallejo*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/63603>
- Bar-on, R., y Parker, J. (2018). *Inventario de inteligencia emocional de Baron*. Hogrefe. [https://web.teaediciones.com/ejemplos/baron\\_extracto-web.pdf](https://web.teaediciones.com/ejemplos/baron_extracto-web.pdf)
- Cabrera, C. (2022). *Programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021: Estudio descriptivo-propositivo*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87323/Cabrera\\_CCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/87323/Cabrera_CCP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Calle, G. M., & Medina M. D. C. (2020). El trato humano de las enfermeras hacia los pacientes adultos lúcidos de la unidad de cuidados intensivos en un hospital del MINSa-Chiclayo 2017.
- Chávez, J. (2015). *Epistemología y Metodología de la Investigación*. Grupo Editorial Patria.
- Contreras, R., & Sandoval, A. (2019). Emotional intelligence and its influence on managements of the universities of san martin province. *Scopus Preview*, 18(6), 1-6.
- Desouky, D., & Allam, H. (2017). Occupational stress, anxiety and depression among Egyptian teachers. *Journal of Epidemiology and Global Health*, 7(3), 191-198. <https://doi.org/10.1016/j.jegh.2017.06.002>
- Drigas, A., & Papoutsis, C. (2018). A New Layered Model on Emotional Intelligence. *Behavioral Sciences*, 8(5), 45. <https://doi.org/10.3390/bs8050045>
- El Peruano. (2021). *Minsa alerta que el 52.2% de limeños sufre de estrés provocado por el covid-19*. dr. Castillo Humberto. <https://elperuano.pe/noticia/122420->

minsa-alerta-que-el-522-de-limeno-sufre-de-estres-provocado-por-el-covid-19

- Fernández, L. (2018). Efecto de la inteligencia emocional sobre el estrés laboral en profesionales médicos. *Universidad Privada Antenor Orrego*. <https://repositorio.upao.edu.pe/handle/20.500.12759/4015>
- Fundación Estadounidense para la Prevención del Suicidio. (2021). An overview of stress in medical practice. *African Health Sciences*, 8(1), 6-7.
- Gilar, R., Valdés, M., Navas, L., Holgado, F., & Castejón, J. (2021). Validation of the Bar-On EQ-i: YV (S) Inventory in Its Spanish Version: Gender-Based Invariance Analysis. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(4), 1643. <https://doi.org/10.3390/ijerph18041643>
- Goleman, D. (2008). *Inteligencia social: La nueva ciencia de las relaciones humanas*. Kairós, Editorial S.A.
- Guil, R., Morales, L., Ruiz, P., Gómez, R., & Gil, P. (2022). The Key Role of Emotional Repair and Emotional Clarity on Depression among Breast Cancer Survivors. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(8), 4652. <https://doi.org/10.3390/ijerph19084652>
- Gutiérrez, M., Cabello, R., & Fernández, P. (2016). The Relationship between Emotional Intelligence and Cool and Hot Cognitive Processes: A Systematic Review. *Frontiers in Behavioral Neuroscience*, 10, 101. <https://doi.org/10.3389/fnbeh.2016.00101>
- Han, W., Kim, J., Park, J., & Lee, M. (2022). Influential Effects of Emotional Intelligence on the Relationship between Job Stress and Burnout among General Hospital Administrative Staff. *Healthcare*, 10(2), 194. <https://doi.org/10.3390/healthcare10020194>
- Hernandez, R. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana.
- Huaman, L. (2020). Inteligencia emocional y síndrome de burnout en enfermeros(as) del Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo, 2019. *Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo*. <http://repositorio.unprg.edu.pe/handle/20.500.12893/8563>

- Informe de Belmont. (2014). The Belmont Report. Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research. *The Journal of the American College of Dentists*, 81(3), 4-13.
- Jaramillo, D. (2020). *Programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la cooperativa Aprocasi. De San Ignacio* [Tesis de posgrado, Universidad Señor de Sipán]. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6901/Jaramillo%20Abarca%20Dilcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Juarez, L., y Loarte, L. (2021). Inteligencia emocional y estrés laboral en el personal de salud de la Microred Sayán, provincia de Huaura, Lima 2021. *Repositorio Institucional* - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/65082>
- Karimi, A., Adel, M., & Moeini, M. (2018). Occupational Stressors in Nurses and Nursing Adverse Events. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, 23(3), 230-234. [https://doi.org/10.4103/ijnmr.IJNMR\\_253\\_15](https://doi.org/10.4103/ijnmr.IJNMR_253_15)
- Lai, J., Ma, S., Wang, Y., Cai, Z., Hu, J., Wei, N., Wu, J., Du, H., Chen, T., Li, R., & Tan, H. (2020). Factors Associated With Mental Health Outcomes Among Health Care Workers Exposed to Coronavirus Disease 2019. *JAMA Network Open*, 3(3), e203976. <https://doi.org/10.1001/jamanetworkopen.2020.3976>
- Lan, Y., Huang, W., Kao, C., & Wang, H. (2019). The relationship between organizational climate, job stress, workplace burnout, and retention of pharmacists. *Journal of Occupational Health*, 62(1), e12079. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12079>
- Luna, L., Martí, M., Merino, C., & Cervera, J. (2021). Emotional Intelligence Measures: A Systematic Review. *Healthcare*, 9(12), 1696. <https://doi.org/10.3390/healthcare9121696>
- Martínez, C., y Cremades, L. (2017). Liderazgo y cultura en seguridad: Su influencia en los comportamientos de trabajo seguros de los trabajadores. *Salud de los Trabajadores*, 20(2), 179-192.
- Mazzella, A., Tan, S., Panageas, K., Arnetz, J., & Barton, M. (2021). The Emotional Intelligence, Occupational Stress, and Coping Characteristics by Years of Nursing Experiences of Newly Hired Oncology Nurses. *Asia-Pacific Journal*

- of Oncology Nursing*, 8(4), 352-359. <https://doi.org/10.4103/apjon.apjon-2117>
- Menardo, E., Ramos, S., Brondino, M., Arenas, A., Costa, P., & Pasini, M. (2022). Nature and Mindfulness to Cope with Work-Related Stress: A Narrative Review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(10), 5948. <https://doi.org/10.3390/ijerph19105948>
- Mensah, A. (2021). Job Stress and Mental Well-Being among Working Men and Women in Europe: The Mediating Role of Social Support. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(5), 2494. <https://doi.org/10.3390/ijerph18052494>
- Ministerio de Salud. (2020). *Profesionales del Minsa fortalecen sus estrategias para ayudar a personas a superar situaciones críticas*. Minsa. <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/18219-profesionales-delminsa-fortalecen-sus-estrategias-para-ayudar-a-personas-a-superarsituaciones-criticas>
- Moroń, M., & Biolik, M. (2021). Trait emotional intelligence and emotional experiences during the COVID-19 pandemic outbreak in Poland: A daily diary study. *Personality and Individual Differences*, 168, 110348. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2020.110348>
- Nitta, T., Deguchi, Y., Iwasaki, S., Kanchika, M., & Inoue, K. (2019). Depression and occupational stress in Japanese school principals and vice-principals. *Occupational Medicine (Oxford, England)*, 69(1), 39-46. <https://doi.org/10.1093/occmed/kqy149>
- Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS*. OIT-OMS. <https://repositorio.uisek.edu.ec/bitstream/123456789/2783/5/EVALUACI%C3%93N%20ESTR%C3%89S%20OIT.pdf>
- Organización Internacional del Trabajo. (2020). *A collective challenge*. OIT. [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466547.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466547.pdf)
- Organización Mundial de la Salud. (2022). *Occupational health: Stress at the workplace*. <https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/occupational-health-stress-at-the-workplace>

- Organización Panamericana de la Salud. (2021). *Salud Mental y COVID-19*. OPS.  
<https://www.paho.org/es/salud-mental-covid-19>
- Organización Panamericana de la salud. (2021, mayo 4). *Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades*. Pan American Health Organization / World Health Organization.  
[https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com\\_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0](https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0)
- Organización Panamericana de Salud. (2022). The prolongation of the health crisis and its impact on health, the economy and social development. *United Nations*, 6(3).  
[https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/s2100593\\_en.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/s2100593_en.pdf)
- Quezada, N. (2021). *Metodología de la investigación*. Marcombo.
- Rojas, L., Flores, G., y Cuaya, I. (2021). Principales aspectos metodológicos en el estudio del estrés laboral en personal universitario: Una revisión sistemática. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 15(1).  
<https://doi.org/10.19083/ridu.2021.1248>
- Sanchez, P., y Covarrubia, M. (2022). La comunicación del profesional de enfermería con pacientes hospitalizados por COVID-19 en un hospital público de Chiclayo, 2021. *ACC CIETNA: Revista de la Escuela de Enfermería*, 9(1), 1. <https://doi.org/10.35383/cietna.v9i1.730>
- Sharma, R., & Kumar, P. (2016). Emotional Intelligence and Stress Coping Styles: A Study of Doctors of Private Hospitals in and Around Chandigarh. *IRA-International Journal of Management & Social Sciences (ISSN 2455-2267)*, 3(3). <https://doi.org/10.21013/jmss.v3.n3.p24>
- Siegrist, J., & Rödel, A. (2014). Work stress and health risk behavior. *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health*, 32(6), 473-481.  
<https://doi.org/10.5271/sjweh.1052>
- Silpasuwan, P., & Woskie, S. (2021). Occupational hazards, health conditions and personal protective equipment used among healthcare workers in hospitals, Thailand. *Human and Ecological Risk Assessment: HERA*, 27(3), 804-824.  
<https://doi.org/10.1080/10807039.2020.1768824>

- Tebbeb, N., Villemagne, F., Prieur, T., Dorier, S., Fort, E., Célarier, T., Fontana, L., Barth, N., & Pélissier, C. (2022). COVID-19 Health Crisis Workloads and Screening for Psychological Impact in Nursing Home Staff: A Qualitative and Quantitative Survey. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(7), 4061. <https://doi.org/10.3390/ijerph19074061>
- Torvisco, J., Santisi, G., Garofalo, A., Ramaci, T., & Barattucci, M. (2022). Validity and Psychometric Properties of the ILO-WHO Workplace Stress Scale: A Study with Workers from the Canary Islands. *European Journal of Investigation in Health, Psychology and Education*, 12(7), 677-691. <https://doi.org/10.3390/ejihpe12070051>
- Valle, K. (2022). Propuesta de un programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en docentes de una institución educativa de Sullana, 2022. *Repositorio Institucional - UCV*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/104414>
- Venegas, M., Alvarado, O., y Elizondo, N. (2017). Validación de constructo y confiabilidad de la escala de inteligencia emocional en estudiantes de enfermería. *Rev. Latino-Am. Enfermagem*, 23(1), 139-147.
- Villalobos, J. (2019). *Inteligencia emocional y calidad del cuidado enfermero brindado a los pacientes del Hospital Regional Docente Las Mercedes* [Tesis de posgrado, Universidad Señor de Sipan]. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5651>
- Villanueva, M. N. R., & Flores, G. A. H. (2021). Carga laboral y el Síndrome Burnout en el personal administrativo y docente universitario. *Revista Ecuatoriana de Psicología*, 4(8), 5-17.
- Youssef, N., Mostafa, A., Ezzat, R., & Yosef, M. (2020). Mental health status of health-care professionals working in quarantine and non-quarantine Egyptian hospitals during the COVID-19 pandemic. *Eastern Mediterranean Health Journal = La Revue De Sante De La Mediterranee Orientale = Al-Majallah Al-Sihhiyah Li-Sharq Al-Mutawassit*, 26(10), 1155-1164. <https://doi.org/10.26719/emhj.20.116>
- Zacarías, H., y Supo, J. (2020). *Metodología de la Investigación Científica: Para Las Ciencias de la Salud y Las Ciencias Sociales*. Amazon Digital Services LLC - KDP Print US.

## ANEXOS

Anexos 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Programa de Inteligencia emocional</b>	<p>Goleman (citado por Drigas y Papoutsis, 2018) conceptualiza la Inteligencia emocional como la capacidad de identificar los sentimientos propios de la persona y de los demás, motivarnos y manejar de manera correcta las emociones para tener lo mejor para uno mismo y para las relaciones interpersonales. .</p>	<p>La variable en mención será evaluada mediante la elaboración y diseño de una propuesta sobre inteligencia emocional.</p>	Intrapersonal	Comprensión emocional de sí mismo	Propuesta
				Asertividad	
				Autoconcepto	
				Autorrealización	
				Independencia	
			Interpersonal	Empatía	
				Relaciones interpersonales	
				Responsabilidad Social	
			Adaptabilidad	Solución de problemas	
				Prueba de la realidad	
				Flexibilidad	
			Manejo de estrés	Tolerancia al estrés	
				Control de los impulsos	
			Estado de ánimo en general	Optimismo	
Felicidad					

<b>Estrés laboral</b>	El estrés ocupacional es una reacción psicológica y fisiológica que ocurre cuando la capacidad de trabajo del individuo y los requisitos laborales no son iguales (Desouky Allam, 2017).	En relación a esta variable se trabajará con la escala ordinal y con un cuestionario dirigido a la población sujeto en estudio.	Clima organizacional	Metas de la organización	Ordinal
				Estrategia organizativa	
				Procedimientos	
				Objetivo	
			Estructura organizacional	Intervención y efectividad	
				Estructura formal	
				Poco control	
			Territorio organizacional	Espacio privado de trabajo	
				Incomodidad en el trabajo	
				Control en mi área de trabajo	
			Tecnología	Equipo limitado	
				Falta de conocimiento técnico	
				Uso adecuado de tecnología	
			Influencia de líder	Respeto	
				Confianza	
				Preocupación	
			Falta de cohesión	Integración al grupo	
				Estatus grupal	
				Presión del grupo	
			Respaldo de grupo	Respaldo de metas	
				Protección frente a mis superiores	
Apoyo					



## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### Cuestionario de estrés laboral- según la OIT

#### I. INSTRUCCIONES:

El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítems indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones están representadas de la siguiente manera:

Nº Condición

1. Si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. Si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. Si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. Si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. Si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés.
6. Si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. Si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

#### II. DATOS GENERALES:

Edad: .....

Sexo: M ( ) F ( )

ÁREA DE TRABAJO: .....

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
	CLIMA ORGANIZACIONAL							
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés							
2	Me estresa que no estén claras las estrategias para lograr los objetivos en el centro de salud							
3	Me estresa que las políticas generales impidan mi buen desempeño							
4	Me causa estrés que la institución no cuente con objetivos							
	ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL							
5	El rendirle informes de manera diaria a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							

6	Me estresa que el personal de salud no intervenga de manera efectiva							
7	Me frustra que en todas las áreas del centro de salud se demuestre poco control del personal							
8	Me causa estrés que no haya límites claros entre los diferentes equipos para ayudar a mejorar la productividad y el desempeño							
	TERRITORIO ORGANIZACIONAL							
9	Me produce estrés no tener control de las actividades de mi área de trabajo							
10	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.							
11	Tener que trabajar con personal de otros servicios me estresa							
	TECNOLOGÍA							
12	Limitar el material y/o equipo de trabajo para llevar a cabo mi labor me estresa.							
13	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro del centro de salud me estresa.							
14	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés							
	INFLUENCIA DEL LIDER							
15	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.							
16	El que mi supervisor no me respete me estresa							
17	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.							
18	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés							
	FALTA DE COHESIÓN							
19	Me estresa que en el equipo de trabajo no haya integración							
20	Me estresa que mis compañeros no valoren el trabajo que hago							
21	Me estresa que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado.							
22	Me estresa que mi equipo de trabajo me presione demasiado							
	RESPALDO DEL GRUPO							
23	Me estresa que mi equipo de trabajo no respalde las metas cumplidas.							
24	Me estresa que mi equipo de trabajo sea injusto con la demanda de trabajo frente a mis jefes							
25	Me estresa que mi equipo de trabajo me ayude con el trabajo que me corresponde.							

## Anexo 3. Validaciones del instrumento

### Validación 1



#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Srña.: Blanca Rojas Jiménez

#### Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en un centro de salud de Etén" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de servicios de la salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

---

Colchado Palacios, Irina Georgina  
DNI: 16445156

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de estrés laboral- según la OIT en personal de salud en un centro de salud de Eten". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Ps. BLANCA M. ROJAS JIMENEZ	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica (X) Educativa ( )	Social ( ) Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Clínica Clínica y de la Salud	
<b>Institución donde labora:</b>	Hospital Regional Lambayeque	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	SI	

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala

<b>Nombre de la prueba:</b>	Cuestionario sobre estrés laboral
<b>Autor(a):</b>	Organización Internacional del trabajo y OMS
<b>Procedencia:</b>	Este Instrumento fue validado y elaborado por la OMS en conjunto con la OIT
<b>Administración:</b>	Aplicación directa Individual o Colectivo
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Tiempo estimado de 10 a15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Población mayor a 18 años
<b>Significación:</b>	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales, a través de siete dimensiones que son: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Que no se cumpla las metas y misión de la empresa me causa estrés			X				x					X	
02	Me estresa que no estén claras las estrategias para lograr los objetivos en la empresa.				x				x					x
03	Me estresa que las políticas generales impidan mi buen desempeño													
04	Me causa estrés que la institución no cuente con objetivos													
N°	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL / ítems</b>													
01	El rendirle informes de manera diaria a mis supervisores y a mis subordinados me estresa			X				X					X	
02	Me estresa que el personal de salud no intervenga de manera efectiva			X				X					X	
03	Me frustra que en todas las áreas del centro de salud se demuestre poco control del personal			X				X					X	
04	Me causa estrés que no haya límites claros entre los diferentes equipos para ayudar a mejorar la productividad y el desempeño			X				X					X	
N°	<b>TERRITORIO ORGANIZACIONAL / ítems</b>													
01	Me produce estrés no tener control de las actividades de mi área de trabajo													
02	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.				X				X					X
03	Tener que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa				X				X					X
N°	<b>TECNOLOGÍA / ítems</b>													
01	Limitar el material y/o equipo de trabajo para llevar a cabo mi labor me estresa			x				x					X	
02	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.				x				x					x
03	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés													
N°	<b>INFLUENCIA DEL LIDER / ítems</b>													
01	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.				x				X					x
02	El que mi supervisor no me respete me estresa				x				X					X
03	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.				x				X					X
04	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés				x				X					X
N°	<b>FALTA DE COHESIÓN / ítems</b>													
01	Me causa estrés, cuando colaboro en otro equipo de trabajo.				x				X					X
02	Me causa estrés que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro del centro de salud				x				X					X
03	Me causa estrés que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado				x				X					X
04	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés.				x				x					X
N°	<b>RESPALDO DEL GRUPO / ítems</b>													
01	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés				x				x					x

Acti

02	El que mi equipo no me brinde protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés			x				x				x	
03	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.				x				x				x

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [ x ]**      **Aplicable después de corregir [ ]**      **No aplicable [ ]**

Apellidos y nombres del juez validador. Ps. Blanca Rojas Jiménez    DNI: 17451012

Especialidad del validador (a): Psicólogo Clínico

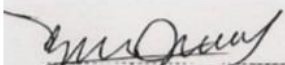
29 de Mayo de 2023

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
**Blanca M. Rojas Jiménez**  
**PSICOLOGA**  
**C.Ps.P. 2514**

## Validación 2



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. MERA QUEZADA DENNIS ANTONIO

#### Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en un centro de salud de Etén" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de servicios de la salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

---

Colchado Palacios, Irina Georgina  
DNI: 16445156

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de estrés laboral- según la OIT en personal de salud en un centro de salud de Eten". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría (X)                      Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )                      Social ( ) Educativa ( )                      Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	
<b>Institución donde labora:</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	Más de 8 años

### 2. Propósito de la evaluación

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Cuestionario sobre estrés laboral
<b>Autor(a):</b>	Organización Internacional del trabajo y OMS
<b>Procedencia:</b>	Este Instrumento fue validado y elaborado por la OMS en conjunto con la OIT
<b>Administración:</b>	Aplicación directa Individual o Colectivo
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Tiempo estimado de 10 a15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Población mayor a 18 años
<b>Significación:</b>	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales, a través de siete dimensiones que son: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.



### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

N°	CLIMA ORGANIZACIONAL / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Que no se cumpla las metas y misión de la empresa me causa estrés				X				X				X	
02	Me estresa que no estén claras las estrategias para lograr los objetivos en la empresa.				X				X				X	
03	Me estresa que las políticas generales impidan mi buen desempeño				X				X				X	
04	Me causa estrés que la institución no cuente con objetivos				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL / ítems</b>													
01	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa				X				X				X	
02	El que las personas que están a mi nivel dentro del centro de salud tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.			X					X				X	
03	El que se maneje mucho papeleo dentro del centro de salud me causa estrés.				X				X				X	
04	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>TERRITORIO ORGANIZACIONAL / ítems</b>													
01	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés				X				X				X	
02	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.				X				X				X	
03	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>TECNOLOGÍA / ítems</b>													
01	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa				X				X				X	
02	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.				X				X				X	
03	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>INFLUENCIA DEL LIDER / ítems</b>													
01	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.				X				X				X	
02	El que mi supervisor no me respete me estresa				X				X				X	
03	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa.				X				X				X	
04	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>FALTA DE COHESIÓN / ítems</b>													
01	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés				X				X				X	
02	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro del centro de salud me causa estrés				X				X				X	
03	El que mi equipo de trabajo se encuentra desorganizado me estresa				X				X				X	
04	El que mi equipo de trabajo me presiona demasiado me causa estrés.				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>RESPALDO DEL GRUPO / ítems</b>													
01	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés				X				X				X	

Activ  
Ve a C

02	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés				X				X				X	
03	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ X ]      Aplicable después de corregir [ ]      No aplicable [ ]

**MERA QUEZADA DENNIS ANTONIO**

Apellidos y nombres del juez validador: ..... DNI: 43155599

Especialidad del validador (a): **PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

29 de Mayo de 2023



Ms. P. Dennis Mera Quezada  
Psicólogo - CPs. 14167

-----

Firma del experto informante

## Validación 3



### CARTA DE PRESENTACIÓN

Sr.: Dra Roxita Nohely Briceño Hernández

#### Presente

Asunto: Opinión de instrumentos a través de juicio de experto.

Me es grato dirigirme a usted para expresarle mi saludo, así mismo, hacer de su conocimiento que soy estudiante de Posgrado de la Maestría en Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo, campus Chiclayo, lo cual requiero validar los instrumentos con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título del proyecto de investigación es: "Programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en un centro de salud de Etén" y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas de servicios de la salud.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente

---

Colchado Palacios, Irina Georgina  
DNI: 16445156

## **Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Cuestionario de estrés laboral- según la OIT en personal de salud en un centro de salud de Eten". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### **1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Roxita Nohely Briceño Hernández
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )                      Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( )                      Social ( ) Educativa ( X )                      Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Educativa: psicopedagogía y convivencia escolar
<b>Institución donde labora:</b>	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años (X)
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)</b>	

### **2. Propósito de la evaluación**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### **3. Datos de la escala** (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

<b>Nombre de la prueba:</b>	Cuestionario sobre estrés laboral
<b>Autor(a):</b>	Organización Internacional del trabajo y OMS
<b>Procedencia:</b>	Este Instrumento fue validado y elaborado por la OMS en conjunto con la OIT
<b>Administración:</b>	Aplicación directa Individual o Colectivo
<b>Tiempo de aplicación:</b>	Tiempo estimado de 10 a15 minutos
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Población mayor a 18 años
<b>Significación:</b>	Su utilidad se encuentra en la detección del estrés laboral y la capacidad de predecir las fuentes de riesgos psicosociales, a través de siete dimensiones que son: Clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo.

### MATRIZ DE EVALUACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

Nº	CLIMA ORGANIZACIONAL / ítems	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Que no se cumplan las metas y misión de la empresa me causa estrés				X				X				X	
02	Me estresa que no estén claras las estrategias para lograr los objetivos en la empresa.				X				X				X	
03	Me estresa que las políticas generales impidan mi buen desempeño				X				X				X	
04	Me causa estrés que la institución no cuente con objetivos claros				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL / ítems</b>													
01	El rendirle informes de manera diaria a mis supervisores y a mis subordinados me estresa				X				X				X	
02	Me estresa que el personal de salud no intervenga de manera efectiva				X				X				X	
03	Me frustra que en todas las áreas del centro de salud se demuestre poco control del personal				X				X				X	
04	Me causa estrés que no haya límites claros entre los diferentes equipos para ayudar a mejorar la productividad y el desempeño				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>TERRITORIO ORGANIZACIONAL / ítems</b>													
01	Me produce estrés no tener control de las actividades de mi área de trabajo				X				X				X	
02	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.				X				X				X	
03	Tener que trabajar con personal de otros departamentos me estresa				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>TECNOLOGÍA / ítems</b>													
01	Limitar el material y/o equipo de trabajo para llevar a cabo mi labor me estresa													
02	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.													
03	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés													
<b>Nº</b>	<b>INFLUENCIA DEL LIDER / ítems</b>													
01	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa.				X				X				X	
02	El que mi supervisor no me respete mi opinión me estresa				X				X				X	
03	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar laboral me estresa.				X				X				X	
04	El que mi supervisor no valore en el desempeño de mi trabajo me causa estrés				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>FALTA DE COHESIÓN / ítems</b>													
01	Me estresa que en el equipo de trabajo no haya integración.				X				X				X	
02	Me estresa que en mis compañeros no valoren el trabajo en equipo				X				X				X	
03	Me estresa que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado				X				X				X	
04	Me estresa que mi equipo de trabajo me presione demasiado.				X				X				X	
<b>Nº</b>	<b>RESPALDO DEL GRUPO / ítems</b>													
01	Me estresa que mi equipo de trabajo no respalde las metas cumplidas.				X				X				X	
02	Me estresa que mi equipo de trabajo sea <del>injusto</del> injusto con la demandas de trabajo frente a mis jefes.													
03	Me estresa que mi equipo de trabajo me ayude con el trabajo que me corresponde.				X				X				X	

Activ  
Ve a Cr

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Para plantear los ítems o recativos tener en cuenta las definiciones de los indicadores, estos deben ser sencillos y claros.

**Opinión de aplicabilidad:** Aplicable [ ]      Aplicable después de corregir [ X ]      No aplicable [ X ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Roxita Nohely Briceño Hernández    DNI: 44172019

**Especialidad del validador (a):** Psicologo

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

  
-----  
Ps. Roxita Nohely Briceño Hernández  
C.N.: 17616  
-----

**Firma del experto informante**

**29 de Mayo de 2023**

## Anexo 4. Confiabilidad

### CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL SEGÚN LA OIT

#### Análisis del Alfa de Cronbach

En la tabla siguiente, se muestran los resultados del análisis de confiabilidad, a través del coeficiente Alpha de Cronbach.

**Tabla 1**

*Estadísticas de confiabilidad del estrés laboral - OIT*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,958	25

Tal como se observa en la tabla 1, el cuestionario de estrés laboral según OIT muestra un Coeficiente Alpha de Cronbach de 0,958 el cual corresponde a una valoración muy buena.

**Tabla 2**

*Estadísticas resumen de los Ítems en relación al cuestionario estrés laboral*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
EST1	86,0000	702,222	,446	,959
EST2	86,5000	669,167	,783	,956
EST3	85,8000	721,067	,204	,960
EST4	85,9000	664,989	,821	,955
EST5	86,0000	692,444	,765	,956
EST6	86,1000	667,656	,802	,955
EST7	86,2000	658,622	,872	,955
EST8	86,0000	674,000	,814	,955
EST9	86,0000	662,444	,840	,955
EST10	85,7000	682,233	,670	,957
EST11	86,5000	668,056	,887	,955
EST12	86,1000	685,211	,527	,958
EST13	86,4000	655,378	,841	,955
EST14	86,4000	653,822	,894	,954
EST15	86,6000	695,600	,543	,958

EST16	86,5000	691,611	,524	,958
EST17	86,3000	651,567	,884	,954
EST18	86,9000	676,989	,742	,956
EST19	86,2000	683,511	,818	,956
EST20	86,0000	662,222	,806	,955
EST21	85,7000	685,789	,534	,958
EST22	85,8000	672,844	,703	,956
EST23	86,6000	689,600	,443	,959
EST24	86,6000	681,600	,666	,957
EST25	86,4000	716,711	,188	,961

En el instrumento, no se estableció ningún ítem con una correlación indirecta

### Baremos del cuestionario

	Bajo	Medio	Alto
Estrés laboral	25 – 75	76 - 125	126 - 175
Clima organizacional	4 – 12	13 - 20	21 - 28
Estructura organizacional	4 – 12	13 - 20	21 - 28
Territorio organizacional	3 – 9	10 - 15	16 - 24
Tecnología	3 – 9	10 - 15	16 - 24
Influencia del líder	4 – 12	13 - 20	21 - 28
Falta de cohesión	4 – 12	13 - 20	21 - 28
Respaldo del grupo	3 – 9	10 - 15	16 - 24



### Base de la prueba piloto

ESTRÉS LABORAL																											
	D1				D2				D3				D4				D5				D6				D7		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25		
1	2	1	4	3	4	2	4	3	2	4	3	5	2	2	3	2	2	2	3	4	7	2	5	2	3		
2	2	2	4	2	3	1	2	3	3	4	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	3	2		
3	3	4	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3		
4	5	4	5	4	5	5	4	5	4	5	4	1	3	5	3	1	5	1	5	3	3	5	5	1	5		
5	5	2	4	2	4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	2	4	3	2	4	3	4	3	3	4		
6	3	2	3	5	3	3	2	3	3	2	3	5	5	2	3	5	2	3	3	2	3	5	2	2	5		
7	5	3	4	4	3	4	4	3	2	4	2	4	3	2	2	4	3	2	4	2	3	4	2	3	3		
8	5	4	6	6	4	6	4	6	4	6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	6	4	4	2	4	1		
9	3	5	2	5	5	5	5	4	6	6	6	5	6	6	5	5	6	5	5	6	5	7	2	5	2		
10	5	6	5	6	5	5	7	6	7	5	5	6	6	6	3	5	6	5	5	6	7	5	7	6	6		

## Anexo 5. Tablas de los resultados

**Tabla 1**

*Características del personal de salud en un centro médico de Etén*

	<b>N</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>		
<= 42 años	22	44,0
43 - 55 años	17	34,0
56+ años	11	22,0
<b>Sexo</b>		
Masculino	21	42,0
Femenino	29	58,0
<b>Área de trabajo</b>		
Técnicos de enfermería	10	20,0
Medicina	9	18,0
Enfermeras	10	20,0
Biólogos	6	10,0
Administración	7	14,0
Obstetricia	2	4,0
Psicología	1	3,0
Asistente social	1	3,0
Odontólogos	1	3,0
Tecnólogo médico	3	5,0
Total	50	100,0

En la tabla 1, se muestra las características del personal de salud de un centro médico, en el cual en su mayoría destacó el personal en el rango de edad de menos de 43 años (44,0%), y un 20,0% de 56 a más años, del sexo femenino (58,0%). El 40,0% eran personal asistencial, seguido de un 22,0% por personal de administración.

## Anexo 6. Consentimiento informado

Estimado colaborador (a). Mi nombre es Colchado Palacios, Irina Georgina; estudiante de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Programa de Maestría en Gestión de los servicios de salud. Me dirijo a Usted para pedirle su apoyo en la presente investigación Titulada: Programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en un centro de salud de Etén. Con el objetivo general de: proponer un programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en un centro de salud de Etén, 2023.

Por cuanto pido a Usted la firma del presente en señal de conformidad y de aceptación a participar voluntariamente en la presente investigación. Haciendo saber que está en la libre decisión de abandonar su participación cuando lo crea conveniente. Así mismo indicarle que la información que usted brinde será solamente para fines de la presente investigación.

Yo....., identificada con DNI N° ..... , después de haber recibido información sobre el trabajo de investigación a realizar por la Maestrante Colchado Palacios, Irina Georgina acepto ser encuestado(a) y doy el consentimiento de colaboración por mi propia voluntad, y así brindar la información solicitada por el investigador de manera personal.

Chiclayo,.....de..... del 2023.

-----  
Entrevistado

-----  
Investigador

## **Anexo 7. Desarrollo de la propuesta**

**Nombre del programa:** “Fortaleciendo la gestión de mis emociones”

### **I. Datos generales**

#### **1.1 Nombre de la institución:**

Centro de salud de Etén

#### **1.2 Ubicación:**

Se encuentra en el distrito de Eten, en la provincia de Chiclayo, departamento Lambayeque.

#### **1.3 N° de trabajadores:**

50 trabajadores

#### **1.4 Población meta:**

Personal asistencial del centro de salud

#### **1.5 Responsables de la intervención:**

La autora

### **II. Descripción de la realidad**

Según la Organización Mundial de la Salud (2022) la prevalencia del estrés relacionado con el trabajo entre las enfermeras a nivel mundial oscila entre aproximadamente el 9% y el 68%, según el país y la especialidad de la práctica médica y la Organización Panamericana de la Salud, (2021) indica que la demanda de pacientes, las extensas horas de trabajo, la dotación de personal, entre otros es uno de los principales factores que influyen en el estrés laboral. Por lo tanto, en un informe dado por la OPS, señalan que más del 60% del personal de salud tienen problemas en su salud mental

En el centro médico de Etén, ante la alta demanda de pacientes, se ha visto incrementado los niveles de estrés y agotamiento en el personal asistencial, afectando directamente su salud mental e inteligencia emocional; además, las actividades diarias del personal médico comienzan a generar estrés, depresión y fatiga mental; en consecuencia, esto genera conflictos internos en el manejo de los diferentes procesos, constante rotación de personal y exceso de trabajo; todo esto ha afectado

la inteligencia emocional de cada uno de ellos, brindando una falta de calidad en el servicio a los usuarios que acuden a sus consultas médicas.

### **III. Justificación**

Evidenciándose que el estrés laboral, es uno de los mayores problemas que a traviesan el personal de salud tanto en el ámbito nacional como local, se desarrolla el programa denominado “Fortaleciendo la gestión de mis emociones” porque está diseñada para reducir y mejorar las condiciones de estrés de los empleados en la organización, para contribuir de manera efectiva a la salud de los empleados, tal como, el centro de salud de Eten. Además, está vinculado a las sesiones que se desarrollaran en el programa sobre Emotional Intelligence for Work (inteligencia emocional en el trabajo), para desarrollar habilidades emocionales que está reemplazando las habilidades duras que eran populares hace años; por supuesto, un empleado debe aplicar y aprender diferentes habilidades que mejoren la salud mental, sobre todo ayude a minimizar los índices de estrés.

### **IV. Metas**

- Lograr que los 50 profesionales asistenciales del centro de salud de Eten, reduzcan sus niveles de estrés a través de los talleres programados en la inteligencia emocional.

### **V. Objetivos**

#### **Objetivo general:**

Disminuir el estrés laboral en el personal de salud en un centro de salud de Eten.

#### **Objetivos específicos:**

- Contribuir al aprendizaje de la conciencia de sí mismo en el personal de salud
- Contribuir a la autorregulación del carácter en el personal de salud.
- Fomentar el desarrollo de las habilidades sociales en el personal de salud.
- Fomentar el desarrollo de la empatía en el personal de salud.

- Contribuir a una mejor motivación laboral en el personal de salud.

## **VI. Marco teórico**

La inteligencia emocional para el trabajo representa actualmente el referente para desarrollar competencias emocionales que reemplazan a las competencias duras muy popularizadas en años pasados; ciertamente el nuevo trabajador tiene que aprender y aplicar diversas habilidades que favorecen la interrelación entre empleados y pacientes. Asimismo, según Arroyo (2012) indica que se refiere a las destrezas más subjetivas e intangibles, el cual, pueden ser implementados con el transcurrir del tiempo; ante ello, las trayectorias familiares, los orígenes culturales y personales han logrado de manera más esencial estas habilidades. Además, es importante mencionar, que son conductas aprendidas y en consecuencia absolutamente entrenables.

Finalmente, después de realizar esta revisión bibliográfica existe el consenso de que la teoría de habilidades blandas basada en inteligencia emocional es la más útil para planificar la inclusión de estas competencias; por ello, se toma en cuenta el modelo de Goleman (2006) quien desarrolla el aporte a través de la siguiente fundamentación:

-Conciencia de sí mismo: se refiere en tener percepciones precisas de su personalidad, incluyendo los pensamientos, fortalezas, motivos, creencias y sentimientos. A raíz que desarrolla la autoconciencia, puede ir cambiando sus pensamientos que, a su vez, le permiten cambiar sus acciones y emociones. Además, es una situación psicológica en la que las personas conocen sus rasgos, sentimientos y comportamientos. Alternativamente, puede definirse como la realización de uno mismo como entidad individual.

-Autorregulación: es la realización del potencial personal, la autorrealización, la búsqueda del desarrollo personal y las experiencias cumbre. Es importante tener en cuenta que la autorrealización es un proceso continuo de devenir, más que un estado perfecto que uno alcanza, como unos felices para siempre. Los autorrealizados sienten

empatía y afinidad hacia la humanidad en su conjunto y, por lo tanto, eso cultiva la universalidad de las emociones, de modo que aquellos que tienen inteligencia emocional en una cultura probablemente también tengan inteligencia emocional en otra cultura y tienen la capacidad de comprender la diferencia de emociones y sus significados a pesar de que a veces las emociones son culturalmente dependientes.

-Habilidades sociales: Se aluden a las habilidades que se requieren para influir y manejar las emociones de otros individuos de forma efectiva para el manejo de las interacciones con éxito. Estas habilidades van desde ser capaz de sintonizar con los sentimientos de otra persona y comprender cómo se sienten y piensan sobre las cosas, ser un gran colaborador y jugador de equipo, hasta la experiencia en las emociones de los demás y en las negociaciones. Se trata de la capacidad de sacar lo mejor de los demás, de inspirarlos e influir en ellos, de comunicarse y crear vínculos con ellos, y de ayudarlos a cambiar, crecer, desarrollarse y resolver conflictos

-Empatía: la capacidad de comprender el estado emocional de otras personas; ponerse en el lugar del otro es un conflicto personal que debe cultivarse de manera constante en el personal de contacto; y sobre todo que tiene su origen en el amor propio y la autoconciencia.

-Motivación: el deseo de trabajar para el proceso mismo, la motivación significa poseer un impulso innato para lograr. Un individuo tendría que estar motivado para querer comprender las emociones y tendría que estar abierto a aceptar sus emociones y las emociones de los demás.

## VII. Metodología

Con respecto a la metodología del estudio, se realizarán por intermedio de sesiones, compuesta por un total de 5 y se basarán en las siguientes:

- 1° Sesión: Conciencia de sí mismo
- 2° Sesión: Autorregulación
- 3° Sesión: Habilidades sociales
- 4° Sesión: Empatía
- 5° Sesión: Motivación

## VIII. Configuración del programa

Se considera la estructura planteado por Golemán:

1. Primer eje: Conciencia de sí mismo

**Objetivo:** Contribuir con el análisis y aprendizaje de conciencia de sí mismo

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Taller “¿cómo me siento hoy?” acerca de cómo se siente el individuo en su contexto laboral diario.	-Verifica su estado emocional con ayuda de la psicóloga organizacional.	Área de psicología
2	Taller: Mi inventario emocional	-Elabora un listado de sus características emocionales	Área de psicología
3	Taller sobre “lenguaje del rostro”	-Observación de aspectos determinantes sobre el comportamiento de su cuerpo.	Área de psicología



## 2. Segundo eje: Autorregulación

**Objetivo:** Contribuir con el análisis de la autorregulación del carácter.

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Taller: El semáforo de mis emociones	-Análisis de la situación en la cual se establece conexión con aprendizajes previos.	Área de psicología Dirección del centro de salud
2	Taller: Actuando con inteligencia emocional-actuando asertivamente.	- Comportamiento en la cual se pone en práctica la ejecución de la conducta.	Área de psicología Dirección del centro de salud
3	Taller: Construyendo el inventario de mis experiencias	Consiste en definir las conductas en base a las consecuencias y experiencias procedentes de estas.	Área de psicología Dirección del centro de salud

## 3. Tercer eje: habilidades sociales

**Objetivo:** Fomentar el desarrollo de las análisis de las habilidades sociales.

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Taller: Comunicándome asertivamente	- Se verifica el tipo de comunicación que existe en el grupo de trabajo basado en la confianza,	Área de psicología Dirección del centro de salud

		desempeño y responsabilidad, entre jefes y subordinados.	
2	Taller: Trabajando en equipo	-Forma colectiva de trabajar considerando las fortalezas de los miembros.	Área de psicología Dirección del centro de salud
3	Taller: Gestionando mis conflictos	Representa la forma técnica y profesional que involucra la solución de los problemas laborales.	Área de psicología Dirección del centro de salud

#### 4. Cuarto eje: Empatía

**Objetivo:** Fomentar el desarrollo de la empatía en el personal de salud.

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Taller: Aprendiendo la escucha activa	-Consiste en medir el nivel de escucha activa que tiene el empleado de comunicarse con sus compañeros escuchando sus problemas.	Área de psicología Dirección del centro de salud
2	Taller: Fortaleciendo la empatía	-Radica en medir que el personal asistencial llegue a entender los sentimientos y percepciones de su equipo de trabajo.	Área de psicología Dirección del centro de salud

3	Taller: Aprendiendo a ser tolerante	-Radica en verificar la capacidad que tiene el colaborador de aceptar la posición de su compañero en un marco de respeto y aceptación.	Área de psicología Dirección del centro de salud
---	-------------------------------------	--	---

### 5. Quinto eje: Motivación

**Objetivo:** Contribuir a una mejor motivación laboral en el personal de salud.

N°	Actividad	Descripción	Responsable
1	Taller: Las motivaciones intrínsecas en mi trabajo	- Es aquella que parte del reconocimiento y autonomía orientada al colaborador y que genera elevado compromiso con la empresa.	Área de psicología Dirección del centro de salud
2	Taller: Las motivaciones extrínsecas en mi trabajo	-Representa la forma como se motivan los empleados y esta representa por elementos materiales (bonos, regalos, etc.).	Área de psicología Dirección del centro de salud

## IX. Estructura de actividades del programa

### 1. Conciencia de si mismo.

Fecha:	Hora de inicio: Hora de término:	Lugar:
Título del tema/ Denominación	<b>Estrategia 1:</b> Estrategia de conocimiento de sí mismo	
Objetivo	Fortalecer el conocimiento de uno mismo en el personal asistencial del centro de salud	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Reparto de material con información acerca del tema.</li> <li>b. Preguntas determinantes a los asistentes:</li> <li>c. ¿Qué entiende usted por conciencia?</li> <li>d. ¿Qué entiende usted por conciencia de uno mismo</li> <li>e. ¿Usted comprende las emociones de los demás?</li> </ul> <p><i>Desarrollo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f. Inicio de la presentación del desarrollo del tema.</li> <li>g. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=nlnXbbGxPKI">https://www.youtube.com/watch?v=nlnXbbGxPKI</a></li> <li>h. Juicio crítico acerca del contenido del video</li> <li>i. Desarrollo de la sesión ¿Cómo me siento hoy?</li> <li>j. Reflexiones sobre dicho taller.</li> <li>k. Desarrollo del taller “Mi inventario emocional”</li> <li>l. Reflexiones y comentario sobre el taller</li> <li>m. Desarrollo del “taller lenguaje del rostro”</li> <li>n. Reflexiones sobre el taller que se ha desarrollado.</li> <li>o. Ejercicios relacionados al descubriendo de la conciencia de uno mismo.</li> </ul> <p><i>Cierre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>p. Preguntas y respuestas del tema.</li> <li>q. Realizar un feedback con los asistentes del taller.</li> </ul>	<p><i>Recursos y materiales</i></p> <p>Plataforma zoom Folletos virtuales Video Computadora</p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia</i></p> <p><i>Fotografías</i></p> <p><i>Referencias</i></p> <p>Riso, Walter (2018) Enamórate de ti</p>	

Fuente: elaboración propia

## 2. Autorregulación

Fecha:	Hora de inicio: Hora de término:	Lugar:
Título del tema/ Denominación	<b>Estrategia 1:</b> Desarrollar una forma de comportamiento acorde con la autorregulación del carácter	
Objetivo	Fortalecer la autorregulación emocional en el personal asistencial del centro de salud	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Entrega de materiales respecto al tema</li> <li>b. Preguntas determinantes a los asistentes:</li> <li>c. ¿Qué entiende usted por autorregulación?</li> <li>d. ¿Qué sabe usted acerca de regular su carácter?</li> <li>e. ¿Es posible contener un arranque de violencia verbal?</li> </ul> <p><i>Desarrollo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f. Inicio de la presentación del desarrollo del tema.</li> <li>g. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=O5-hFF3nri8">https://www.youtube.com/watch?v=O5-hFF3nri8</a></li> <li>h. Juicio crítico acerca del contenido del video</li> <li>i. Desarrollo de la sesión monitoreando mis emociones</li> <li>j. Opiniones y reflexión del taller</li> <li>k. Desarrollo del taller actuando con inteligencia emocional y asertivamente</li> <li>l. Conclusiones del taller</li> <li>m. Desarrollo de la sesión analizando mis experiencias</li> <li>n. Reflexiones de la sesión</li> <li>o. Ejercicios que enseñan la conducta de autorregulación emocional</li> </ul> <p><i>Cierre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>p. Preguntas y respuestas del tema.</li> <li>q. Realizar un feedback con los asistentes del taller.</li> </ul>	<p><i>Recursos y materiales</i></p> <p>Plataforma zoom Folletos Video Computadora</p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia</i></p> <p><i>Fotografías</i></p> <p><i>Referencias</i></p> <p>Cruz Elanie (2017) Equilibrio emocional.</p>	

### 3. Habilidades sociales

Fecha:	Hora de inicio: Hora de término:	Lugar:
Título del tema/ Denominación	<b>Estrategia 1:</b> Implementar las habilidades sociales referidas a comunicación asertiva, manejo de conflictos y trabajo en equipo.	
Objetivo	Comprender los principales mecanismos de habilidades sociales en el personal asistencial del centro de salud	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Entrega de materiales respecto al tema</li> <li>b. Preguntas determinantes a los asistentes:</li> <li>c. ¿Qué entiende por comunicación asertiva?</li> <li>d. ¿Qué entiende por manejo de conflictos?</li> <li>e. ¿Qué entiende por trabajo en equipo?</li> </ul> <p><i>Desarrollo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f. Inicio de la presentación del desarrollo del tema.</li> <li>g. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=xK0P6CGWV58">https://www.youtube.com/watch?v=xK0P6CGWV58</a></li> <li>h. Juicio crítico acerca del contenido del video</li> <li>i. Desarrollo del taller comunicándose asertivamente.</li> <li>j. Reflexión y opiniones acerca del taller</li> <li>k. Desarrollo del taller trabajando en equipo</li> <li>l. Reflexión y opiniones</li> <li>m. Taller gestionando mis conflictos</li> <li>n. Comentarios acerca del taller</li> <li>o. Ejercicios que alientan el aprendizaje de habilidades sociales.</li> </ul> <p><i>Cierre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>p. Preguntas y respuestas del tema.</li> <li>q. Realizar un feedback con los asistentes del taller.</li> </ul>	<p><i>Recursos y materiales</i></p> <p><i>Plataforma zoom</i></p> <p><i>Folleto</i></p> <p><i>Video</i></p> <p><i>Computadora</i></p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia</i></p> <p><i>Fotografías</i></p> <p><i>Referencias</i></p> <p>Dale Carnegie (2018). Las 5 Habilidades Esenciales Para Tratar con las Personas</p>	

#### 4. Empatía

Fecha:	Hora de inicio: Hora de término:	Lugar:
Título del tema/ Denominación	<b>Estrategia 1:</b> Implementar una política basada en la empatía organizacional, basado en escucha activa, nivel de comprensión y tolerancia.	
Objetivo	Desarrollar los principios básicos escucha activa, nivel de comprensión y tolerancia en el personal asistencial del centro de salud	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Entrega de materiales respecto al tema</li> <li>b. Preguntas determinantes a los asistentes:</li> <li>c. ¿Qué entiende por escucha activa?</li> <li>d. ¿Qué entiende por comprensión?</li> <li>e. ¿Qué entiende por tolerancia?</li> </ul> <p><i>Desarrollo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f. Inicio de la presentación del desarrollo del tema.</li> <li>g. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=td7J67wUotw">https://www.youtube.com/watch?v=td7J67wUotw</a></li> <li>h. Juicio crítico acerca del contenido del video</li> <li>i. Desarrollo del taller aprendiendo de la escucha activa</li> <li>j. Reflexiones y opiniones del taller</li> <li>k. Desarrollo de taller conociendo la empatía</li> <li>l. Opiniones del taller</li> <li>m. Desarrollo de la sesión aprendiendo a ser tolerante</li> <li>n. Reflexión y opinión del taller</li> <li>o. Ejercicios que estimulen la empatía del personal</li> </ul> <p><i>Cierre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>p. Preguntas y respuestas del tema.</li> <li>q. Realizar un feedback con los asistentes del taller.</li> </ul>	<p><i>Recursos y materiales</i></p> <p>Plataforma zoom Folletos Video Computadora</p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia</i></p> <p><i>Fotografías</i></p> <p><i>Referencias</i></p> <p>El efecto empatía (2021). El efecto de la empatía</p>	

## 5. Motivación

Fecha:	Hora de inicio: Hora de término:	Lugar:
Título del tema/ Denominación	<b>Estrategia 1:</b> Implementar actividades motivacionales internas y externas a la organización.	
Objetivo	Desarrollar los principios básicos de la motivación intrínseca y extrínseca en el personal asistencial del centro de salud	
Desarrollo de la actividad/ Estrategia	<p><i>Inicio:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Entrega de materiales respecto al tema</li> <li>b. Preguntas determinantes a los asistentes:</li> <li>c. ¿Qué entiende por motivación laboral?</li> <li>d. ¿Qué entiende por motivación intrínseca?</li> <li>e. ¿Qué entiende por motivación extrínseca?</li> </ul> <p><i>Desarrollo:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>f. Inicio de la presentación del desarrollo del tema.</li> <li>g. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=iiHw9zkxMT4">https://www.youtube.com/watch?v=iiHw9zkxMT4</a></li> <li>h. Juicio crítico acerca del contenido del video</li> <li>i. Taller sobre las motivaciones intrínsecas en mi trabajo</li> <li>j. Reflexión sobre el taller</li> <li>k. Taller sobre las motivaciones extrínsecas en mi trabajo</li> <li>l. Opiniones acerca del taller</li> <li>m. Explicación sobre los tipos de motivación</li> </ul> <p><i>Cierre:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>n. Preguntas y respuestas del tema.</li> <li>o. Realizar un feedback con los asistentes del taller.</li> </ul>	<p><i>Recursos y materiales</i></p> <p>Plataforma zoom Folletos Video Computadora</p>
Anexos	<p><i>Lista de asistencia</i></p> <p><i>Fotografías</i></p> <p><i>Referencias</i></p> <p>David Fischman (2019). Motivación 360</p>	



## X. Cronograma de actividades

TALLER	ESTRATEGIA	RESPONSABLE	2024													
			E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		
Taller “¿cómo me siento hoy?” acerca de cómo se siente el individuo en su contexto laboral diario.	Estrategia de conocimiento de sí mismo	Coach Área de psicología Dirección del centro de salud	x	x	x											
Taller: Mi inventario emocional	Estrategia de conocimiento de sí mismo	Coach Área de psicología Dirección del centro de salud						x	x							
Taller sobre “lenguaje del rostro”	Estrategia de conocimiento de sí mismo	Coach Área de psicología Dirección del centro de salud											x	x		
Taller: El semáforo de mis emociones	Desarrollar una forma de comportamiento acorde con la autorregulación del carácter	Coach Área de psicología Dirección del centro de salud														x
Taller: Actuando con inteligencia emocional-actuando asertivamente.	Desarrollar una forma de comportamiento acorde con la autorregulación del carácter	Coach Área de psicología Dirección del centro de salud	x	x	x											
Taller: Construyendo el inventario de mis experiencias	Desarrollar una forma de comportamiento acorde con la autorregulación del carácter	Coach Área de psicología Dirección del centro de salud			X				x							x
Taller: Comunicándome asertivamente	Implementar las habilidades sociales referidas a comunicación asertiva, manejo	Coach Área de psicología Dirección del centro de	x	x	X	x	x									



## **XI. Evaluación**

Se evaluarán los logros del programa, se tendrá en cuenta las fortalezas y debilidades que se apreciaron durante toda la intervención para considerarlas en posteriores intervenciones.

## XII. PRESUPUESTO

N°	Talleres	Descripción	Cantidad	Costo Unitario	Costo Total
1	Taller 1: Mi inventario emocional	Contratación del Coach	1	S/300.00	S/300.00
2	Taller 2: El semáforo de mis emociones	Contratación del Coach	1	S/300.00	S/300.00
3	Taller 3: Comunicándome asertivamente	Contratación del Coach	1	S/300.00	S/300.00
4	Taller 4: Aprendiendo de la escucha activa	Contratación del Coach	1	S/300.00	S/300.00
5	Taller 5: Las motivaciones intrínsecas y extrínsecas	Contratación del Coach	1	S/300.00	S/300.00
<b>Total</b>					<b>S/1500.00</b>

*Fuente: elaboración propia*

## Anexo 7. Validaciones de la propuesta



### FICHA DE VALIDACION DE PROPUESTA



DATOS DE LA INVESTIGACION (Debe ser llenado por el investigador)			
Título de la investigación	"Fortaleciendo la gestión de mis emociones"		
Autor(a)	Colchado Palacios, Irina Georgina	Programa	Maestría en Gestión de los servicios de la salud
Línea de investigación	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable a ser evaluada	Inteligencia emocional		
Denominación de la propuesta	Programa de inteligencia emocional		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	Ps. BLANCA ROJAS JIMENEZ		
Profesión	PSICOLOGA	Grado académico	MAGISTER
Institución en la que labora	DOCENTE UNIVERSITARIO HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE		
Tiempo de experiencia laboral	30 años		

**INSTRUCCIONES:** Estimado Magister, solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la











PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Jefe de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra previamente inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos	<b>ROJAS JIMENEZ</b>
Nombres	<b>BLANCA MARIANA</b>
Tipo de Documento de Identidad	<b>DNI</b>
Numero de Documento de Identidad	<b>17451012</b>

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre	<b>UNIVERSIDAD DE SAN MARTÍN DE PORRES</b>
Rector	<b>JOSE ANTONIO CHANG ESCOBEDO</b>
Secretario General	<b>RODOLFO GAVILANO OLIVER</b>
Decano	<b>JOHAN LEURIDAN HUYS</b>

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico	<b>MAESTRO</b>
Denominación	<b>MAESTRO EN PSICOLOGÍA</b>
Fecha de Expedición	<b>09/02/2000</b>
Resolución/Acta	<b>0027-1999-CU-R-USMP</b>
Diploma	<b>A217411</b>

Lugar y fecha de emisión de la presente constancia:  
Santiago de Surco, 02 de Diciembre de 2021



CÓDIGO VIRTUAL 0000472669

**JESSICA MARTHA ROJAS BARRUETA**  
JEFA  
Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu



Firmado digitalmente por:  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria  
Motivo: Servidor de  
Agente automatizado.  
Fecha: 02/12/2021 15:25:41-0500

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 - Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.

## Validación 2



### FICHA DE VALIDACION DE PROPUESTA

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN (Debe ser llenado por el investigador)			
Título de la investigación	"Fortaleciendo la gestión de mis emociones"		
Autor(a)	Colchado Palacios, Irina Georgina	Programa	Maestría en Gestión de los servicios de la salud
Línea de investigación	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud		
Variable a ser evaluada	Inteligencia emocional		
Denominación de la propuesta	Programa de inteligencia emocional		

DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO (Debe ser llenado por el experto)			
Nombre del profesional experto	DENNIS ANTONIO MERA QUEZADA		
Profesión	PSICOLOGO	Grado académico	MAESTRO
Institución en la que labora	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN		
Tiempo de experiencia laboral	14 AÑOS		

**INSTRUCCIONES:** Estimado Doctor(a), solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia, coherencia de la PROPUESTA que se está validando marcando en los niveles de ejecución la puntuación que considere pertinente para cada criterio

---

Criterios	Descripción	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				RECOMENDACION ES.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Generalidades de la Propuesta	Denominación de la propuesta																		X			
	Secciones que comprende																		X			
	Jerarquización de cada sección																		X			
	Interrelación o articulación entre componentes																		X			
Estructuración de la propuesta	Presenta de manera notable el tema eje																		X			
	Incluye los componentes necesarios de un plan o programa																		X			
	Existe coherencia entre todos los elementos incluidos en la propuesta (Etapas, tema eje, estrategias, fundamentos teóricos,																		X			
	Se aprecia articulación lógica entre los componentes																		X			



	orientadas a solucionar el problema																			
X Percepción integral de la propuesta	Pertinencia																		X	
	Es inédita, auténtica, novedosa																		X	
	Congruencia interna																		X	
	Actualidad: La propuesta está alineada a paradigmas actuales																		X	

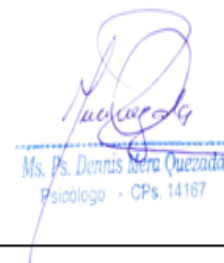
Chiclayo, 18 de Julio del 2023.

Nombre y Apellidos DENNS ANTONIO MERA QUEZADA

DNI 43155599

Teléfono 946124600

E-mail: asociadoseyd@gmail.com



Ms. Ps. Dennis Mera Quezada  
Psicólogo - CPs 14167

FIRMA

### Validación 3



#### FICHA DE VALIDACIÓN DE PROPUESTA

<b>DATOS DE LA INVESTIGACIÓN</b> (Debe ser llenado por el investigador)			
<b>Título de la investigación</b>	"Fortaleciendo la gestión de mis emociones"		
<b>Autor(a)</b>	Colchado Palacios, Irina Georgina	<b>Programa</b>	Maestría en Gestión de los servicios de la salud
<b>Línea de investigación</b>	Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud		
<b>Variable a ser evaluada</b>	Inteligencia emocional		
<b>Denominación de la propuesta</b>	Programa de inteligencia emocional		

<b>DATOS DEL PROFESIONAL EXPERTO</b> (Debe ser llenado por el experto)			
<b>Nombre del profesional experto</b>	Ps. ROXITA NOHELY BRICEÑO HERNÁNDEZ		
<b>Profesión</b>	PSICOLOGA	<b>Grado académico</b>	DOCTORA
<b>Institución en la que labora</b>			
<b>Tiempo de experiencia laboral</b>	8 Años		

**INSTRUCCIONES:** Estimado Magister, solicito que en el siguiente formato evalúe la pertinencia,

Criterios	Descripción	Deficiente 0 – 20				Regular 21 – 40				Buena 41 – 60				Muy Buena 61 – 80				Excelente 81 – 100				RECOMENDACION ES.
		0	6	11	16	21	26	31	36	41	46	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
Generalidades de la Propuesta	Denominación de la propuesta																			X		
	Secciones que comprende																			X		
	Jerarquización de cada sección																			X		
	Interrelación o articulación entre componentes																			X		
Estructuración de la propuesta	Presenta de manera notable el tema eje																			X		
	Incluye los componentes necesarios de un plan o programa																			X		
	Existe coherencia entre todos los elementos incluidos en la propuesta (Etapas, tema eje, estrategias, fundamentos teóricos.																			X		
	Se aprecia articulación lógica entre los componentes																				X	

	Incluye los componentes necesarios de acuerdo a la complejidad de la propuesta																				X	
Contenido de la propuesta	La Introducción expone el tema central de la propuesta																				X	
	Formulación de objetivos en coherencia con los propósitos de la propuesta																				X	
	Incluye fundamentos teóricos vinculados con el tema eje																				X	
	Descripción detallada de la propuesta																				X	
	Incluye pilares que garantizan sostenibilidad de la propuesta																				X	
	Incluye principios que contribuyen el desarrollo óptimo de la propuesta																				X	
	Actividades propuestas en																				X	







**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de  
Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e  
Información Universitaria y  
Registro de Grados y Títulos

## REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
BRICEÑO HERNANDEZ, ROXITA NOHELY DNI 44172019	<b>DOCTORA EN ADMINISTRACION DE LA EDUCACION</b>  Fecha de diploma: 29/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
BRICEÑO HERNANDEZ, ROXITA NOHELY DNI 44172019	<b>BACHILLER EN PSICOLOGIA</b>  Fecha de diploma: 28/10/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. <b>PERU</b>
BRICEÑO HERNANDEZ, ROXITA NOHELY DNI 44172019	<b>LICENCIADA EN PSICOLOGIA</b>  Fecha de diploma: 18/03/2011 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C. <b>PERU</b>



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MOLINA CARRASCO ZULY CRISTINA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: Programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en un centro de salud Etén", cuyo autor es COLCHADO PALACIOS IRINA GEORGINA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

CHICLAYO, 01 de agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
MOLINA CARRASCO ZULY CRISTINA <b>DNI:</b> 27259278 <b>ORCID:</b> 0000-0002-5563-0662	Firmado electrónicamente por: MCARRASCOZC el 08-08-2023 21:48:12

Código documento Trilce: TRI - 0635554