



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA**

Programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021: estudio descriptivo-propositivo.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Intervención Psicológica

**AUTORA:**

Cabrera Cárdenas, Cynthia Paola (ORCID: 0000-0003-1650-9373)

**ASESOR:**

Dr. Rodríguez Vega, Juan Luis (ORCID: 0000-0002-2639-7339)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Modelo de Intervención Psicológica

TRUJILLO – PERÚ

2022

## **Dedicatoria**

A Dios, por llenar mi vida de innumerables bendiciones, las cuales me llenan de motivación para seguir cultivándome tanto a nivel personal como profesional.

A mis padres, por los continuos esfuerzos, la dedicación y el apoyo en cada uno de mis proyectos.

A mi amada madre Diana quien sostiene mis metas y me ayuda con su amor incondicional a tener las fuerzas necesarias para continuar en mi lucha y mantenerme siempre con optimismo siendo mi luz al final del túnel.

A la memoria de mi abuelo Marino, quien partió este año, pero me dejó todas sus enseñanzas y la perseverancia por nunca rendirme y exigir siempre lo mejor de mí

## **Agradecimiento**

A Dios por su infinita bondad y mantenerme de pie aun en los malos momentos, porque aun en dolor y la desesperación nunca soltó mi mano y supo iluminar mi camino para mantenerme firme en mis propósitos.

A mis padres, por su apoyo incondicional, por guiarme con sus consejos, brindarme sosiego y sobre todo por su amor.

A mis profesores, quienes ciclo a ciclo me enriquecieron de conocimientos, reforzando mi calidad profesional.

A mi querida compañera Ericka Díaz, quien con su empuje y motivación apoyó mi camino en esta etapa profesional, demostrándome su calidad como persona, como profesional y como amiga.

## Índice de contenidos

<b>Carátula</b> .....	i
<b>Dedicatoria</b> .....	ii
<b>Agradecimiento</b> .....	iii
<b>Índice de contenidos</b> .....	iv
<b>Índice de tablas</b> .....	v
<b>Resumen</b> .....	vi
<b>Abstract</b> .....	vii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MARCO TEÓRICO</b> .....	4
<b>III. METODOLOGÍA</b> .....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	15
3.2. Variables y operacionalización.....	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimiento .....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	21
3.7. Aspectos éticos .....	22
<b>IV. RESULTADOS</b> .....	23
<b>V. DISCUSIÓN</b> .....	36
<b>VI. CONCLUSIONES</b> .....	43
<b>VII. RECOMENDACIONES</b> .....	44
<b>REFERENCIAS</b> .....	45
<b>ANEXOS</b> .....	49

## Índice de tablas

Tabla 1 Nivel de la variable estrés laboral del personal de salud del hospital provincial de -Ascope, 2021 .....	23
Tabla 2 Nivel de la dimensión presión del trabajo del personal de salud del hospital provincial de -Ascope, 2021 .....	24
Tabla 3 Nivel de la dimensión apoyo social del personal de salud del hospital provincial de -Ascope, 2021 .....	25
Tabla 4 Nivel de la dimensión factores organizacionales del personal de salud del hospital provincial de -Ascope, 2021 .....	26
Tabla 5 Nivel de la dimensión falta de realización personal del personal de salud del hospital provincial de -Ascope, 2021 .....	27

## Resumen

Esta investigación presenta un tipo de diseño no experimental de alcance descriptivo – propositivo cuyo objetivo general es diseñar un programa de Inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021. Para la evaluación se utilizó como instrumento el JSS Cuestionario de estrés laboral, donde los resultados obtenidos evidencian que un el 46,7% de participantes presenta nivel alto de estrés laboral, el 36,7% nivel medio y el 16,6% nivel bajo. Motivo por el cual la propuesta de Programa de Inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021; está constituido por 15 sesiones de 50 minutos cada una. Este Programa cuenta con una metodología que involucra la participación activa y lúdica de todos los participantes siguiendo el enfoque del Constructivismo Social.

**Palabras clave:** Inteligencia emocional, estrés laboral, personal de salud

## **Abstract**

This research presents a type of non-experimental design with a descriptive - propositional scope whose general objective is to design an Emotional Intelligence program to reduce work stress in health personnel of a Hospital in Ascope-Trujillo, 2021. For the evaluation it was used as an instrument the JSS Work stress questionnaire, where the results obtained show that 46.7% of participants have a high level of work stress, 36.7% have a medium level and 16.6% have a low level. Reason why the proposal for an Emotional Intelligence Program to reduce work stress in health personnel of a Hospital in Ascope-Trujillo, 2021; It consists of 15 sessions of 50 minutes each. This Program has a methodology that involves the active and playful participation of all participants following the approach of Social Constructivism.

**Keywords:** Emotional intelligence, work stress, health personnel.

## **I. INTRODUCCIÓN**

Estrés laboral, es un término de alto impacto en estos tiempos, debido a las repercusiones físicas y emocionales que trae consigo, éstas se acentúan cuando la persona no cuenta con los recursos idóneos para hacerle frente, por lo que muchas veces los trabajadores al estar sometidos a altos niveles de exigencia no pueden frenar o combatir las consecuencias, afectando severamente su salud a nivel físico, emocional, mental y ocupacional. Debido a la coyuntura sanitaria es el personal de salud el que afronta fuertes índices de estrés, repercutiendo en su desempeño laboral en lo que a la prestación de servicios asistenciales se trata. (De La Cruz, 2018).

Por lo que el estrés laboral se posiciona como uno de los problemas más recurrentes a nivel mundial, en cuanto a salud mental. Es necesario hacer mención que cada trabajador manifiesta o exterioriza sus respuestas tanto a nivel físico, mental, emocional y ocupacional de manera distinta, lo que podría desembocar en el desarrollo de alguna patología física y/o mental. (Yslado et al., 2011).

El desarrollo de habilidades tanto emocionales como sociales aportan de manera sustanciosa a conservar el equilibrio emocional, así como el mental, en personas sometidas a numerosos niveles de estrés, como es el caso del personal de salud. Aquellos trabajadores que presenten una autorregulación adecuada en sus emociones, son aspirantes a llevar una mejor calidad de vida con mucha productividad. (Peña, 2018).

Ya que es el sector salud el campo más requerido debido a la situación sanitaria que atravesamos y donde las personas llegan con la finalidad de sosegar sus dolores, es por ello que se está enfatizando en cultivar la inteligencia emocional en el personal de salud para que, basándose en sus experiencias positivas y su propio crecimiento, puedan brindar un trabajo de calidad, transmitiendo el calor humano y comprensión por los demás, ofreciendo un clima que reduzca su aflicción.



Adaptando lo antedicho, a la realidad de estudio, es conveniente mencionar, que en el caso del Hospital de Ascope, los trabajadores de salud se distinguen ofreciendo un servicio preventivo, de recuperación y curativo a todos los pacientes del nosocomio, aunque no escapan a la tensión diaria propia del trabajo y nivel de exigencia, por lo que asoma con agresividad el estrés laboral, evidenciando la ansiedad por cubrir sus necesidades tanto en el ámbito laboral como el de su vida diaria, convirtiéndose de gran necesidad su estudio, debido a que no solo se ve afectado el desempeño y efectividad laboral, sino que también promueven un estado de conflicto personal, por lo que muchas veces reduce su calidad al momento de prestar su servicio.

Por lo que precede, se ha creído conveniente proponer un programa de inteligencia emocional ante el estrés laboral en el personal de salud; por lo cual nació la ulterior pregunta de investigación: ¿Cómo sería un programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021?

Puesto que, a continuación, se justifica la investigación en mención: Esta investigación es de uso pragmático debido a su ayuda en el área preventiva correspondiente a la salud mental, específicamente del campo clínico, dando énfasis en la temática del desenvolvimiento de connotación individual, social y laboral; a su vez, los profesionales estarán ocupados con los datos a obtener, sobre la aplicación futura del programa de inteligencia emocional. Según, su relevancia social, porque sus soluciones estarán destinadas a los que conforman una sociedad, para así, ayudar a los participantes, la información resultante puede influir o no en la comunidad.

Asimismo, cobra importancia, sobre el personal de salud en beneficio directo. A nivel teórico, el estudio es importante por lo que el nexo poderoso en ambas variables, contribuye al soporte teórico sobre el ámbito social y laboral del personal de salud. Y, por último, según su utilidad metodológica, la investigación embargará un precedente para los futuros estudios del tipo descriptivo propositivo, contribuyendo también a la suma de información correspondiente a temas de inteligencia emocional y estrés laboral vinculados a personal de salud.

Por último, se presenta como Objetivo General: Diseñar un programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021. A su vez, como Objetivos Específicos: Identificar el nivel de estrés laboral en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021. Seguido por, Fundamentar el programa de inteligencia emocional para ser aplicado en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021. Y Elaborar el Programa de inteligencia emocional para ser aplicado en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021. Es importante hacer mención que, la investigación presenta una hipótesis implícita debido a su alcance descriptivo propositiva

## II. MARCO TEÓRICO

Realizando una revisión teórica se presentan como antecedentes internacionales, a Gerónimo (2014), quien realizó un estudio titulado Programa para manejar el estrés en trabajadores de la CFE, Zanatepec Oax. Se trabajó un diseño de pretest-postest de tipo correlacional; en una muestra de 19 personas del área comercial. Se aplicó el test de vulnerabilidad de L.H. Miller y A. D. Smith. En cuanto, al programa se propusieron diferentes ejercicios y actividades con enfoque Gestalt y Bioenergético. Como resultado destacado, se tiene que el 68.72% obtuvieron cambios cuantitativos; y otras 6 personas mantuvieron el mismo puntaje en ambas aplicaciones, lo que significa un fracaso o ineficiencia de las técnicas empleadas.

Así también, en el ámbito internacional, contamos con Mejía (2014), quien desarrolló una investigación que lleva por nombre: Programa Preventivo para disminuir el Estrés laboral en el personal de Enfermería que labora en el Hospital Básico de San Gabriel del Cantón Montufar 2014. El estudio presentó un diseño no experimental, así como también el corte transversal y longitudinal, en lo concerniente al método se utilizó el analítico sintético, así mismo el inductivo deductivo y el científico. Motivo por el cual, para una atención global del paciente, se concluyó la importancia de la prevención de igual manera que el de la promoción de la salud, por lo que resulta de consideración disminuir y controlar el estrés laboral proporcionando oportunidades y soporte emocional pertinente.

Por el ámbito patrio, se tiene el estudio de Calderón y Carhuas (2014), quienes ejecutaron un Programa Educativo sobre Inteligencia Emocional y su efecto en el estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del MINSA y ESSALUD, Ayacucho. Se trabajó un estudio cuantitativo, con tipo aplicativo, con nivel cuasiexperimental, y con diseño prospectivo, en 15 enfermeras como muestra. Entre los resultados, se destaca que antes de la aplicación, se presentó un nivel intermedio en el 53,3 % de enfermeras. Concluida la aplicación del programa, se evidenció una mejora equivalente al 93,3 % de enfermeras, ubicadas en un bajo nivel de estrés y un 6,7% correspondiente a estrés intermedio.

Además, se tiene la investigación de Checa (2018), quien desarrolló un estudio titulado Inteligencia emocional para disminuir el estrés en los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo, 2017. Se trabajó un tipo de estudio

Descriptivo y No Experimental, en 36 trabajadores como muestra, quienes desarrollaron el Cuestionario para diagnosticar el Estrés Laboral (E.D.E) elaborado por Ivancevich y Matteson. Como resultados relevantes se encontró que la carga emocional que tienen todos los trabajadores es altísima lo que genera un alto grado de estrés laboral, lo que ocasiona incumplimiento de labores y trabajo muy mal hecho. Además, se encontró que las relaciones interpersonales entre los trabajadores están muy deterioradas.

Asimismo, se encuentra el estudio de Jaramillo (2020), quien realizó una tesis titulada Programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la cooperativa Aprocassi De San Ignacio departamento Cajamarca 2018. Donde un total de 17 trabajadores conformaron la muestra, a través de los resultados se pudo deducir la presencia de altos niveles de estrés en los colaboradores de la Cooperativa Aprocassi. Determinando la existencia de un nivel alto de inteligencia emocional en el personal, por lo que el total obtenido se dirigió a la parte descriptiva, donde finalmente la mayor parte de los sondeados padece de estrés laboral equivalente a un 82%, mientras que el 41% menciona que si poseen control de sus emociones.

Por otro lado, en cuanto a los antecedentes a nivel local, se cuenta con la investigación de León (2020), quien desarrolló un estudio titulado Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2019. Donde 10 trabajadores fueron los participantes, los cuales sirvieron para la realización de la metodología pre experimental, y de la aplicación del instrumento, el cual lleva por nombre Cuestionario de estrés laboral JSS. Al analizar el pretest (122,76) y postest (58,53), alcanza una reacción positiva, demostrándose sustancialmente la utilidad del programa de bienestar emocional en la disminución del estrés laboral.

Así también, tenemos a Bazán (2021), el cual elaboró la tesis: Programa de intervención frente al estrés laboral en los colaboradores de una empresa financiera de Trujillo. En el cual se utilizó el diseño cuasi-experimental, donde 22 personas colaboraron. Tomando como técnicas para su aplicación, tenemos las de relajación, las cognitivo conductuales, además de las centrada en soluciones, por su parte el grupo control fue excluido del proceso en mención. En este caso como instrumento

se hizo uso de la Escala de estrés percibido, denotándose la efectividad del programa, observándose una reducción valiosa de los niveles de estrés en una media de 6 puntos, por consiguiente, el grupo control no evidenció cambios.

Por otro lado, en las bases teóricas los estudios encontrados, relacionados a las variables de estudio; es necesario tener un sustento teórico de ello. Por eso a continuación, se recalca la teoría de la variable independiente de inteligencia emocional: Debe señalarse que, Salovey y Mayer (1990) mencionan una suficiencia en identificar, así como analizar los conocimientos, los cuales se revelan a través de las emociones y sus interacciones con el contexto, con la finalidad de resolver algún conflicto de la vida cotidiana. De la misma manera, Goleman (1995) refiere que los individuos cuyas emociones se hallan desarrolladas, pueden interactuar apropiadamente y comprender lo que sienten los demás. Asimismo, este perfil de personas, suelen sentirse satisfechas.

Es por ello que, Barón (1997 citado en Ugarriza y Pajares 2001) señala a la inteligencia emocional, como agrupación de aptitudes personales, sociales, emocionales, acompañados de habilidades relacionadas a la adaptación con el fin de enfrentar las adversidades diarias. Además, indica que los individuos que son emocionalmente estables son competentes en identificar y expresar sus sentimientos y emociones, analizando y comprendiendo a los demás y a sí mismos, lo cual ocasiona un equilibrio en su vida, llevándolo a una satisfacción general; caso contrario, llevará un descontento con la vida.

A su vez, Valles (2000 citado en Ugarriza y Pajares, 2001) brinda una definición bastante clara tomándola como arte con que se enfrentan los problemas en diversos contextos, es decir, incurre a una concordancia de lo que pensamos como previo, anticipando la realización de actividades. De la misma forma, Mayer (2002 citado en Ugarriza y Pajares 2001) enuncia la capacidad con que se identifica el desenvolvimiento de emociones y sus respuestas ante el ambiente; es decir, esto implica a la vez, la habilidad para resolver conflictos en base a lo que sentimos y por ende emitimos en diversos aspectos cotidianos.

Lupiañez (2014) la expone como: habilidad en identificar y sustentar diferentes emociones y sentimientos propios y también los ajenos. Esto incorpora

reconocer expresiones faciales, posturas y todo lo involucrado al lenguaje no verbal también. Para que, posteriormente, se pueda responder adecuadamente ante ello. Además, Pavón (2017) hace hincapié en que la variable inteligencia emocional es la suficiencia presente en los individuos para identificar, manejar y cambiar las actitudes y emociones, en diferentes aspectos de la vida, dándole el equilibrio necesario dentro del contexto.

Al respecto, se considera el Modelo Multifactorial de BarOn: Por lo que está bajo un criterio, que incluye una agrupación de información y datos empleados para hacer frente la vida de forma eficaz, a su vez, constituida por un quinteto de elementos (BarOn, 1997 citado en Ugarriza y Pajares 2001). Entre ellos están los componentes intrapersonales (CIA) con cinco subcomponentes, los componentes Interpersonales (CIE) con tres subcomponentes, los componentes de Adaptabilidad (CAD) con tres subcomponentes, los componentes del Manejo del Estrés (CME) con dos subcomponentes, y los componentes de Estado de Ánimo General (CAG) con dos subcomponentes.

Componentes Intrapersonales (CIA): Este apartado indica, que los individuos que se encuentran en vínculo con sus emociones, es decir, sienten bienestar consigo mismos y mantienen una postura positiva en lo que realizan. Son individuos que presentan facilidad para expresar sus emociones de forma adecuada, confiando en sí mismo sin dañar a los demás. Asimismo, esta involucra los subcomponentes de (BarOn, 1997 citado en Ugarriza y Pajares 2001): Comprensión Emocional de Sí Mismo (CM), manifestándose como habilidad para identificar emociones propias; sumado a ello, analiza las diferencias entre sus emociones y los contextos específicos en las que se da, estas discrepancias.

Así también, se tiene a los subcomponentes de la Asertividad (AS), como capacidad en la manifestación emocional del mismo modo que los pensamientos evitando ofender al resto, pero recalando la propia postura. Y está enmarcada por tres indicadores: manifestación de sentimientos, expresión de pensamientos y la defensa en todo lo involucrado a lo personal. El subcomponente de Autoconcepto

(AC), que es la habilidad que la persona muestra por auto aceptarse no solo en aspectos positivos sino negativos, es decir sus cualidades y sus limitaciones. Se entiende a la vez, como un respeto a lo que uno es, vinculado a la seguridad y nivel de adaptación en base a un buen desarrollo de la identidad.

El subcomponente de Autorrealización (AR), que es la habilidad que posee la persona para desenvolverse sus potencialidades. Asimismo, está vinculado a la orientación de seguir una vida plena y de cumplir con sus objetivos ya sean personales, laborales o académicos. Y para ello, el individuo se esfuerza en el cumplimiento de sus metas en base a actividades de provecho que suelen ser agradables a la vez. El subcomponente de Independencia (IN), que es la habilidad que posee la persona para orientarse y manejarse a sí mismo su manera de pensar, sentir y accionar; expresándose con independencia emocional, lo cual hace que se caracterice con una persona confiada en sí misma y segura en las decisiones a tomar.

Componentes Interpersonales (CIE): Aquí se desarrolla la habilidad de relacionarse con otras personas, lo que indica, que los individuos son seres capaces y responsables de mantener una interacción correcta. Asimismo, esta área presenta sucesivos componentes (BarOn, 1997 citado en Ugarriza y Pajares, 2001): Empatía (EM), siendo una destreza presente en los individuos que comprenden e interpretan las emociones del resto. Mantiene un perfil relacionado a cómo identificar lo que sienten los demás y por qué les ocurre ello; mostrando así preocupación por lo demás.

También, se tiene el subcomponente de Relaciones Interpersonales (RI), que involucra la habilidad de sostener y establecer las interacciones con los demás de forma adecuada. Está a su vez es caracterizada por dar y recibir momentos agradables relacionadas al afecto. El subcomponente de Responsabilidad Social (RS), se caracteriza por aquellos individuos que cooperan y colaboran con su entorno; es decir, contribuye con la sociedad. Además, involucra accionar de manera responsable aun sabiendo que no le traiga ninguna oportunidad individual. Estas personas poseen una conciencia moral y social hacia en beneficio de la

colectividad. Este sub-componente habla de la eficiencia en ejecutar proyectos que ayuden al prójimo.

Componentes de Adaptabilidad (CAD): En este apartado, señala que tanto éxito tiene el individuo en adaptarse a las demandas del contexto, manejando de forma correcta las circunstancias complicadas. Asimismo, dentro de ella, se hallan sub-componentes (BarOn, 1997citado en Ugarriza y Pajares, 2001) como: Solución de Problemas (SP), siendo el conocimiento interpretativo de dificultades, dando solución a éstas. Los conocimientos para dar solución a los problemas son multidisciplinarios, ya que involucra la habilidad para tener confianza y seguridad para así manejar la situación con eficiencia. Las personas tienen un perfil de ser conscientes, disciplinadas y ordenadas en sus actividades, tienen a la vez capacidad de planeación.

Se tiene también, el subcomponente de la Prueba de la Realidad (PR), involucrando su capacidad de medir la relación que se da por lo que sentimos (subjetivo) con lo que está sucediendo (objetivo); es decir, está vinculada a cómo uno percibe el contexto, pero de forma positiva. El subcomponente de la Flexibilidad (FL), que es la habilidad que posee la persona cuando ejecuta un arreglo correcto de los sentimientos y comportamientos ante las diferentes circunstancias, esto a su vez, involucra la capacidad de adaptación ante situaciones improvisadas, poniendo a prueba la tolerancia.

Componentes del Manejo del Estrés (CME): Este apartado señala, la medida que el individuo puede aguantar para no perder la paciencia; por lo cual, tienen un perfil calmado, poco impulsivo con facilidad de trabajar bajo presión. Asimismo, se tiene en esta área los siguientes sub-componentes (BarOn, 1997citado en Ugarriza y Pajares, 2001): Tolerancia a la Tensión (TT), actitud resistente ante diferentes circunstancias complicadas, sin llegar a perder el control. Este sub componente, también involucra el tener un perfil optimista hacia nuevas situaciones donde se ve necesario una adaptación. El subcomponente de Control de los Impulsos (CI), como disposición dominante de un impulso, evitando así, un accionar negativo.



Componentes de Estado de Ánimo General (CAG): Es aquí donde se evalúa la aptitud de la persona para alegrarse de situaciones que acontecen diariamente, como la percepción positiva que se tiene de la vida en general. Asimismo, esta incluye sub componentes (BarOn, 1997citado en Ugarriza y Pajares, 2001): Felicidad (FE), postura eficiente ante la existencia, sintiéndose satisfecho consigo mismo y con los demás; es decir, ve oportunidades de disfrutar y experimentar emociones adecuadas. Y el subcomponente de Optimismo (OP), es la competencia de hallar las circunstancias más óptimas y productivas de la vida, a pesar de las dificultades. Involucra la visión general positiva de los acontecimientos diarios.

Siendo así, este instrumento, está basado en un enfoque multifactorial, cuya caracterización acopla indicadores de identidad, presentando una contribución para orientar una postura específica ante situaciones diarias a experimentar. Además, el BarOn continúa utilizando los supuestos de otros investigadores, con una particularidad en cada concepto que lo hace una propuesta independiente, siendo de esta manera su mayor contribución en el campo psicológico definiendo los conceptos y constructos de la inteligencia emocional. Dentro de esta intención, el test BarOn Ice es uno de los más conocidos e utilizados por su sólido fundamento teórico y su distinguida utilidad (Parker, 2005 citado en Bustamante, Kawakami y Reátegui, 2010).

Debe señalarse que, existen otros instrumentos que evalúan de forma válida el constructo de inteligencia emocional; sin embargo, la conceptualización que engloba el instrumento mencionado, está encaminado teóricamente, lo cual impide incluir otras variables. Asimismo, contribuye a los profesionales a conocer la relevancia de cada indicador de la variable principal, con la finalidad de lograr un mejor análisis y comprensión de la inteligencia emocional y como ha sido modificada en recursos teórico a lo largo de las décadas (Bustamante, Kawakami y Reátegui, 2010).

Para hacer mención del sustento teórico de la variable dependiente, sobre estrés laboral, se plasman a continuación:

La causal que eleva los índices de estrés, es la que se origina en el trabajo (Undurraga, 2011). Debido a lo demandante de sobrevivir en el siglo XXI, el estrés se convirtió en una palabra reiterativa en el día a día.

Ante el aumento desmedido, el estrés laboral ha sido catalogado por la comisión europea como agrupación de respuestas de nivel emocional, así como cognitivas, fisiológicas y conductuales, a determinadas deficiencias perjudiciales y del contenido, la institución o el ámbito laboral. Este estado se distingue debido a los altos índices de excitación y angustia, presentando una sensación recurrente de no poder combatir el evento. (Floria, 2013).

Ahora bien, Ruiz y Vega (2016), mencionan a Selye, quien establece que frente a los estímulos se presentan respuestas de tres tipos. Iniciando por la exposición al estímulo lo que conlleva a manifestar señales. Seguido por el intento de dominar la circunstancia, llevándola a ser de índole favorable, así como nociva, de presentarse esta última, la persona dará inicio a la etapa final de agotamiento donde no se logra tener un manejo de la circunstancia conllevándola a un deterioro fisiológico al igual que psicológico.

Entre las causas del estrés, se tiene (Zambudio, 2012): Las adquiridas desde el nacimiento, ya sea durante el embarazo o al momento del parto; por condicionamiento, debido al aprendizaje y por padecimientos o lesiones anteriores o actuales (disminución de resistencia); las de carácter Psicológico y Psicosocial, como son la personalidad, generando tendencia a la debilitación emocional y cognitiva también encontramos, crisis existenciales por edades, hay que mencionar que estas van desde la infancia hasta la tercera edad, también las relaciones interpersonales de tipo problemáticas y defectuosas, y por último de índole desalentador dentro del ámbito laboral o académico.

Entre otras causas, también se tiene las ambientales – Societarias, que involucran determinadas alteraciones a nivel social y tecnológicos acelerados, económico – políticas, hacinamiento y sobrepoblación. Otra causa son las Ambientales – Físicas, que incluyen microorganismos de origen patógenos, tóxicos industriales, alimentarios, Polución, Temperaturas exageradas, Catástrofes. Y, por

último, las causas de carácter fisiológicas, las que podrían ser heredadas; (Zambudio, 2012)

Por otro lado, el estudio de Ruiz y Vega (2016) sugiere la presencia de una terna de modelos de estrés, entre los que tenemos: Modelo de Desequilibrio-Esfuerzo/ Recompensa: cuya formulación recae sobre Johannes Siegrist (1996), quién manifiesta que el estrés laboral y las consecuencias que trae consigo son declaradas a base de la supervisión de las personas sobre su futuro o los beneficios en determinados lapsos de tiempo, siendo primordial el papel que cumple el trabajo, por ejemplo, la presencia de una amenaza laboral, ya sea por perder el puesto o por la baja pretensión de alcanzar uno mejor

Ante lo expuesto, la presencia de alguna inestabilidad que involucra los sacrificios realizados, así como las recompensas anheladas, generan estrés con repercusiones nocivas en la salud. Por consiguiente, un terceto de dimensiones acompaña este modelo: Esfuerzos Intrínsecos: (sobre implicación o sobre compromiso) hambre de aprobación, falta de decisión por cambiar de empleo, etc. Esfuerzos Extrínsecos: formado por la mixtura de exigencias provisionales, los deberes, realización de horas extras, etc. Y los estímulos: el salario, cortesía, equidad, etc. (Ruiz y Vega, 2016), lo cual explican el estrés de una forma más detallada.

Otro Modelo es del Ambiente Social, el cual es sugerencia del Instituto Social en la Investigación de Michigan (1962) teniendo por fundadores a French y Kahn, quienes enlazan al estrés en cuatro factores, el primero de ellos nos presenta las condiciones de tipo social y físicas justas, también, la percepción parcial acerca del entorno y por último una lista de respuestas del trabajador y otra lista de las secuelas físicas y mentales. Esta connotación simboliza una dificultad de gran envergadura actual dentro del marco del estudio social del estrés, debido a que las condiciones sociales como son el ordenamiento y apoyo social, factores socioeconómicos, estatus conyugal, desempeño laboral, género, etc., pueden estar involucradas desde el principio hasta el final de las experiencias estresantes.

Siguiendo con los modelos, tenemos el planteado por Karasek (1979) llamado Modelo Demanda-Control: desarrollándose un paralelismo adverso entre

el placer personal del trabajador dentro de su habitud gremial y el distrés. Karasek estima que el estrés laboral camina en correspondencia a sus exigencias y la magnitud de vigilancia presentadas por los trabajadores ante dichas exigencias. De igual forma como aporte del modelo, se presenta al apoyo social como factor para reducir los niveles cuantiosos de estrés. A la vez, este modelo, posee matices en su constructo.

Es así, que se generan un cuarteto de combinaciones: Estrés elevado: el cual aparece al combinar las altas demandas con el escaso control; luego tenemos, estrés bajo: ocurre al presentar bajas exigencias o ante la existencia de control elevado; seguido por trabajos activos: los cuales se originan al presentarse una subida en las exigencias, pero un eficaz control. Y los trabajos pasivos: estos aparecen cuando no se logra afrontar la demanda de trabajo perdiendo totalmente el control. Casi siempre la consecuencia de estos trabajos recae en la disminución de competencias y sobre todo en la atracción del interés profesional, lo que conlleva al hastío.

Hablar del manejo del estrés es un campo aún impreciso, ya que existe la presencia de factores generales y otros individuales. Asimismo, Cedillo, Houtman y Jettinghoff (2008) subrayan el hecho de no existir pautas de prevención pero que se pueden seguir lineamientos genéricos. En lo concerniente a la prevención se debe tener a consideración: garantizar la responsabilidad organizacional, así como incentivar la concientización acerca del tema, impulsar el trabajo sistémico dado que el amparo familiar y el de la colectividad es imperante, conseguir todo material que sirva de apoyo repetitivo, constituyendo metas en consenso

Al respecto, la OMS (2014) establece que si se evalúa la oscilación y se trazan las medidas correspondientes los efectos del estrés podrían ser controlados. De la misma manera, el comité mixto de la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud (2010) señala que pasado la reunión número 9, se puede tramitar mediante actos sobre la persona y la entidad, al estrés laboral. El empleador que decida brindar un ambiente óptimo de trabajo debe diligenciar de tal manera se eliminen en su mayoría los reiterativos factores de riesgo.

Al hablar de organización, se deben tomar en cuenta ciertos criterios a la hora de realizar una intervención, en los cuales se debe tomar a consideración la reordenación de ocupaciones de tal forma que se evite la falta de variedad, engrosando el contenido a los trabajos con aportaciones simples y repetitivas, así mismo reorganizar la estructura del trabajo para obtener un mayor criterio con la debida independencia y responsabilidad. Brindar un fácil uso y repartir el sitio de labores con el fin de evitar la aglomeración o en su defecto el apartamiento, hacer reajustes en el tiempo de descanso, notificándose con anticipación sobre la modificación tecnológica, según su ocurrencia y brindar educación pertinente sobre la salud, incitando la implicación general.

### **III. METODOLOGÍA**

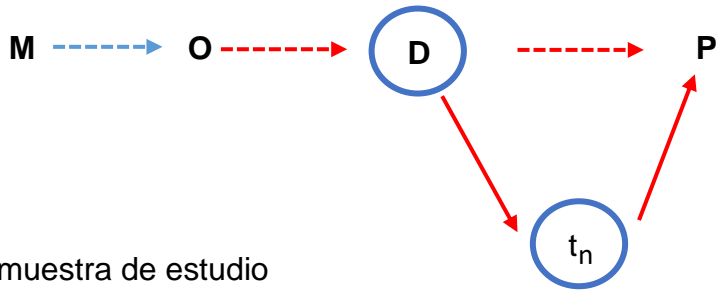
#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

El enfoque cuantitativo se hace presente en este estudio, haciendo uso de la recolección y análisis de datos teniendo por fin resolver la pregunta de investigación, por lo que se tiene plena confianza en la medición numérica, el conteo y a menudo utilizar la estadística para fijar con precisión una línea de conducta en una población determinada. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Se utiliza un estudio de tipo Aplicado, el cual hace referencia al uso de saberes llevados a la práctica, para luego ser aplicados, como se espera en favor de la sociedad (Sánchez y Reyes, 2015).

Asimismo, presenta como diseño, el No experimental, el cual se refiere a estudios realizados sin artificios intencionales en las variables, por lo que solamente se examinan los fenómenos en su hábitat de origen, donde posteriormente serán analizados. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Además, este diseño, tiene un alcance descriptivo – propositivo de corte transversal; es decir, se llama descriptiva porque apunta como fin averiguar sobre la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. Asimismo, es Propositiva, porque se centra en el cómo deberían ser las cosas para conseguir los objetivos y funcionar de forma esperada; teniendo por objetivo el incentivar y generar la investigación científica como elemento para una formación óptima e integral de los profesionales; teniendo un corte transversal ya que examina la información recopilada dentro de un tiempo definido y en una población establecida. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).



M: muestra de estudio

O: observación a nivel de línea base

D: diagnóstico y evaluación

t<sub>n</sub>: fundamentación teórica

P: propuesta

### 3.2. Variables y operacionalización

Las variables cuantitativas se hacen presente en este estudio, las cuales, están compuestas, por la variable dependiente que es estrés laboral, y la variable independiente, que es el Programa de inteligencia emocional.

**Variable Independiente:** Programa de Inteligencia Emocional

**Definición conceptual:**

Programa que estará basado en la competencia para controlar las emociones propias, lograr realizar un manejo adecuado de ira, desprecio, tristeza y demás. Para que de esta manera no se repita en su conducta, que de ser así generaría un desequilibrio notorio en su facultad para ajustarse al sistema social, el cual abarca a la familia, amigos, escuela y comunidad (BarOn, 1997 citado en Ugarriza y Pajares, 2001).

**Definición operacional:**

Considerada una herramienta asistencial para fomentar y obtener recursos adecuados para el control de emociones, mejora de las relaciones con los demás y orienta sobre la realización de sí mismo, lo cual estará plasmado en 12 sesiones.

Indicadores: Planificación, ejecución y evaluación

Escala de medición: Nominal

**Variable Dependiente:** ESTRÉS LABORAL

### **Definición conceptual**

Viene a ser un conjunto de respuestas tanto emocionales como cognitivas, fisiológicas y conductuales hacia determinados aspectos negativos y dañinos en el ambiente laboral. Tiene como peculiaridad presentar niveles de excitación y respuesta elevados y la constante percepción de no saber cómo hacerles frente. (Spielberger y Vagg, 2010).

### **Definición operacional**

En lo concerniente a la medición de la variable Estrés Laboral, se hará uso del Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey; JSS), el cual brindará las puntuaciones y el nivel respectivo.

### **Dimensiones e indicadores:**

Intrapersonal (Comprensión de sí mismo, Asertividad, Autoconcepto, Autorrealización, independencia), Interpersonal (Empatía, Relaciones interpersonales, Responsabilidad Social) Adaptabilidad (Solución de problemas, Prueba de realidad, Flexibilidad), Manejo de estrés (Tolerancia al estrés, Control de impulsos) y Estado de ánimo en general (Felicidad, Optimismo).

**Escala de medición:** De intervalo

En el anexo 1 se visualizará lo concerniente a la operacionalización de variables.



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

#### **3.3.1. Población**

Hernández y Mendoza (2018), indican a la población como el grupo de elementos ajustados a especificaciones que ha decidido para resolver un problema planteado.

Siendo así, la población estuvo constituida por 52 trabajadores correspondiente al personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, en el último trimestre del 2021.

#### **3.3.2. Muestra**

Renombrando a Hernández y Mendoza (2018), la señalan como porción de la población que se define mediante métodos de muestreo probabilísticos o no probabilísticos y sobre la cual se extrae la data de estudio.

Para efectos de este estudio se consideró un muestreo no probabilístico, no aleatorio por conveniencia.

#### **Criterios de Inclusión**

- Participación voluntaria
- Tiempo laboral de mínimo 3 meses.
- Personal de salud, que firme el consentimiento informado.

#### **Criterio de exclusión**

- Personal de salud que dejen algún ítem sin responder.

Al final de los criterios de inclusión y exclusión la muestra estuvo conformada por 30 trabajadores del personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo.

#### **Unidad de análisis**

Trabajadores correspondientes al personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, en el último trimestre del 2021.

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

#### **3.4.1. Técnica**

El reclutamiento de información hizo uso de la encuesta como técnica, donde se empleó el cuestionario como instrumento para medir las variables de estudio, por lo cual el instrumento está compuesto por un número de reactivos, los cuales son equivalentes a la variable a medir, por lo que es necesario ofrecer seguridad de validez y consistencia interna (Ballesteros, 2013).

#### **3.4.2. Instrumento**

En cuanto al instrumento usado para esta investigación, se tiene como nombre completo: JSS. Cuestionario de Estrés Laboral; nombre original: JSS. Job Stress Survey. (Anexo 2)

Siendo sus autores: Ch. D. Spielberger y P.R. Vagg. Su procedencia, es PAR, Psychological Assessment Resources, Inc. Odessa, Florida. E.E.U.U. La adaptación española, fue realizada por Carlos Catalina Romero, con la colaboración especial de Ibermutuamur (2010). Su aplicación, se puede realizar de forma individual y colectiva, a adultos, cuyo tiempo de evaluación es de 15 a 20 minutos, tiene como fin la evaluación del nivel general de estrés laboral, y el de severidad y la frecuencia de incidencia de 30 fuentes genéricas de estrés.

Con respecto, al Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey; JSS), ha sido creado con la finalidad de examinar fuentes genéricas de estrés laboral, los cuales tanto en varones como mujeres se ven expuestos dentro de una extensa diversidad de entornos laborales. Un porcentaje mayor de medidas de estrés laboral aprecian el grado de acuerdo o desacuerdo con aseveraciones que detallan diferentes fuentes de estrés asociadas al trabajo.

En cuanto a las correcciones y la interpretación, el JSS presenta tres escalas, la primera de las escalas es tipo general (JS- x), mientras que la

segunda está referida a la severidad (JS- s), finalmente la tercera dirigida a la frecuencia (JS-f). Exonerando a la primera escala, las demás (JS-s y JS-f) vienen a ser el valor de las respuestas directas del sujeto hacia los ítems de severidad (1 a 30; JS-s) y frecuencia (31 a 60; JS-f), respectivamente. El puntaje obtenido por JS-x deberá ser calculado de forma manual y se corresponde con la multiplicación de las puntuaciones JS-s y JS- f ( $JS-x = JS-s \times JS-f$ ).

En cuanto, a la validez y fiabilidad del instrumento original, menciona que en los coeficientes de fiabilidad se consiguió valores elevados por encima del 0,85, con lo cual podemos mencionar ser satisfactorio. Por lo que los resultados alcanzados se muestran concordantes con el marco teórico así mismo compatibles con los coeficientes elevados pertenecientes a la versión original del instrumento, así como de sus adaptaciones (Romero, 2010).

Para este estudio, se tomará en cuenta la adaptación de León (2020), en la ciudad de Nuevo Chimbote, dirigido a personal médico, en donde la validez se llevó a cabo mediante 5 trabajadores del personal médico los cuales cuentan con experiencias en las diversas áreas, donde se utilizó una matriz con el fin de evaluar la congruencia entre variables y poder aprobar su validez, siendo de conocimiento que fue utilizada por diversos profesionales (anexo 3).

Finalmente, respecto a la confiabilidad (León, 2020), se efectuó una prueba piloto la cual constó en aplicar el instrumento a 10 empleados pertenecientes al puesto de salud de nuevo Chimbote; donde los resultados a nivel estadístico nos muestran un 0.94 de coeficiente de Cronbach para estrés laboral, lo que establece un nivel elevado. Mientras que correspondiente a la fiabilidad se obtuvo un nivel alto y superior a 0,85, determinándose como satisfactorio. (anexo 4).

### **3.5. Procedimiento**

En cuanto al proceso de recaudación de información se solicitó, a la directora del Hospital de Ascope, mediante documento (carta de

presentación) la cual fue emitida por la Universidad Cesar Vallejo, con lo cual se me proporcionaron las facilidades para llevar a cabo la aplicación del instrumento por consiguiente la realización de una propuesta del programa.

Además, se explicaron los objetivos del estudio, deseando contar con su participación y haciendo de su conocimiento que ésta será de carácter anónimo, también se presentó el consentimiento informado (Anexo 5), donde se solicitó la firma obligatoria de todos los participantes en dicha investigación.

En seguida se realizó la aplicación del instrumento, enfatizando en el respeto por conservar la confidencialidad. (Alvira, 2015). Dicha aplicación por ser de modo presencial, se tomaron las medidas sanitarias correspondientes.

Por último, se organizó la información de forma consistente con lo que se facilitó el análisis de datos. Por lo que se hizo uso del MS Excel 2016 y el paquete estadístico SPSS 25.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Debe hacerse mención que la recolección de información precisó el uso de la estadística descriptiva, tabulándose mediante el procesador de datos Excel 2016, concluyendo con la exportación al Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) versión 25 para la realización del análisis descriptivo correspondiente. Teniéndose a consideración la media, de dispersión (desviación estándar, mínimo y máximo), y de forma (asimetría) con lo cual se pretendió descubrir de qué modo se presenta la variable; por consiguiente, se asignaron los puntos para el corte tomando en cuenta tanto el mínimo como el máximo de los valores, según la estructura del instrumento teniendo por fin determinar la variable y sus niveles.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se ha tenido a bien considerar artículos indicados por el Colegio de psicológicos del Perú (2018) con lo cual se asegura una praxis deontológica posible, correspondiente al primer artículo, se ejecutó el profesionalismo en toda actividad, tomando a consideración la formación académica que los antecede. Además, se tomó en cuenta el artículo 24°, sobre el consentimiento informado, en donde se estipula que el psicólogo deberá tomar en cuenta que cualquier investigación aplicada en seres humanos debe tener de manera obligatoria el consentimiento informado de los sujetos comprendidos. Sumado a ello, se tuvo en cuenta el artículo 35, exteriorizando los resultados de tal manera que vayan a la par con la realidad, de tal manera se evidencie la claridad en el desarrollo de este estudio, el cual cumplió con los aspectos metodológicos, así como éticos, requeridos. Por último, también se tomó en cuenta el artículo 57° sobre el criterio de confidencialidad, en la que connota que cualquier exposición ya sea de manifestación tanto oral, como escrita y audiovisual o que implique otra tecnología, de casos clínicos o ilustrativos con fines didácticos o de comunicación o de divulgación científica, deberá realizarse de tal modo que se conserve el anonimato del evaluado, grupo o entidad.

## IV. RESULTADOS

### 4.1 Análisis de niveles descriptivos de la variable estrés laboral y sus dimensiones.

**Tabla 1**

*Nivel de la variable estrés laboral en personal de salud de un hospital de Ascope-Trujillo, 2021*

Nivel	N°	%
Bajo	5	16,6
Medio	11	36,7
Alto	14	46,7
Total	30	100

**Fuente:** Cuestionario de estrés laboral Jss aplicado al personal de salud de un hospital de Ascope-Trujillo, 2021

Respecto a la tabla número 1 se evidencia las categorías descriptivas de la variable estrés laboral, según tres niveles: bajo, medio y alto; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías. Se reportó que el 46,7% de participantes presenta nivel alto de estrés laboral, lo que significa la presencia marcada de reacciones del organismo frente al estrés, el 36,7% nivel medio, denotando cierto manejo de reacciones emocionales asociadas al estrés y sus efectos en el organismo y el 16,6% nivel bajo, quiere decir que este nivel representa a los participantes con menor medida en reacciones emocionales, fisiológicas y cognitivas de naturaleza negativa, ante las cuales presentan los recursos emocionales necesarios para poder manejarlos.

**Tabla 2**

*Nivel de la dimensión presión del trabajo del personal de salud de un hospital de Ascope-Trujillo, 2021*

Nivel	N°	%
Bajo	7	23,3
Medio	13	43,3
Alto	10	33,4
Total	30	100

**Fuente:** Cuestionario de estrés laboral Jss aplicado al personal de salud de un hospital de Ascope-Trujillo, 2021

Respecto a la tabla número 2, se evidencia las categorías descriptivas de la dimensión presión del trabajo, según tres niveles: bajo, medio y alto; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías. Se reportó que el 43,3% de participantes presenta nivel medio de presión del trabajo, el 33,4% nivel alto y el 23,3% nivel bajo. En este sentido, se observa que, en los participantes que se ubicaron en el nivel bajo, presentan un manejo de las demandas propias del trabajo, las cuales son percibidas como amenazantes para el equilibrio emocional. No obstante, tanto en el nivel medio como alto, las presiones del trabajo son elementos importantes, generadoras de estrés para los participantes, el cual no es gestionado ni manejado adecuadamente.

**Tabla 3**

*Nivel de la dimensión apoyo social en personal de salud de un hospital de Ascope-Trujillo, 2021*

Nivel	N°	%
Bajo	10	33,4
Medio	13	43,3
Alto	7	23,3
Total	30	100

**Fuente:** Cuestionario de estrés laboral Jss aplicado en personal de salud de un hospital de Ascope-Trujillo, 2021

Respecto a la tabla número3, se evidencia las categorías descriptivas de la dimensión apoyo social, según tres niveles: bajo, medio y alto; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías. Se reportó que el 43,3% de participantes presenta nivel medio de apoyo social, el 33,4% nivel bajo y el 23,3% nivel alto. Por tanto, en el nivel medio y alto, se aprecian aquellos participantes que presentan poco apoyo social, relaciones interpersonales que no favorecen su desarrollo emocional. No obstante, en el nivel bajo, se ubican los participantes que se apoyan de sus relaciones sociales para lograr tranquilidad, equilibrio emocional y el manejo de estrés.



**Tabla 4**

*Nivel de la dimensión factores organizacionales en personal de salud de un hospital de Ascope-Trujillo, 2021*

Nivel	N°	%
Bajo	7	23,3
Medio	15	50,0
Alto	8	26,7
Total	30	100

**Fuente:** Cuestionario de estrés laboral Jss aplicado en personal de salud de un hospital de Ascope-Trujillo, 2021

Respecto a la tabla número 4, se evidencia las categorías descriptivas de la dimensión factores organizacionales, según tres niveles: bajo, medio y alto; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías. Se reportó que el 50,0% de participantes presenta nivel medio de factores organizacionales, el 26,7% nivel alto y el 23,3% nivel bajo. En este sentido presentan estrés considerable aquellos participantes ubicados en los niveles medio y alto, lo cual es determinado por las exigencias y factores organizacionales.

**Tabla 5**

*Nivel de la dimensión falta de realización personal en personal de salud de un hospital de Ascope-Trujillo, 2021*

Nivel	N°	%
Bajo	6	20,0
Medio	15	50,0
Alto	9	30,0
Total	30	100

**Fuente:** Cuestionario de estrés laboral Jss aplicado en personal de salud de un hospital de Ascope-Trujillo, 2021

Respecto a la tabla número 5, se evidencia las categorías descriptivas de la dimensión falta de realización personal, según tres niveles: bajo, medio y alto; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías. Se reportó que el 50,0% de participantes presenta nivel medio de falta de realización personal, el 30,0% nivel alto y el 20,0% nivel bajo. Por tanto, en la gran mayoría, se aprecia la percepción de incompetencia laboral, sentimientos de ineficacia y de inferioridad.

## **4.2 PROPUESTA DE INTERVENCIÓN**

### **4.2.1 Título**

“Programa de inteligencia emocional”

### **4.2.2 Objetivos**

#### **4.2.2.1 Objetivo General:**

- Elaborar el Programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en personal de salud de un hospital de Ascope-Trujillo,2021.

#### **4.2.2.2 Objetivos Específicos:**

- Desarrollar el conocimiento oportuno sobre el estrés laboral, sus manifestaciones y consecuencias.
- Propiciar el afrontamiento positivo hacia situaciones laborales estresantes utilizando la inteligencia emocional.
- Incentivar a la búsqueda del cumplimiento de metas.
- Afrontamiento adecuado de factores externos y aceptación de las situaciones que no están a nuestro alcance.
- Habilidad para solucionar los problemas o solicitar la ayuda oportuna de sus pares, desarrollando estrategias de buenas relaciones interpersonales.

### **4.2.3. FUNDAMENTACIÓN**

En la actualidad, se produce un aumento cognitivo el cual ocurre en personas que edificaron un ambiente en constante cambio, en el que sorprendentemente resulta difícil de desarrollar una adaptación entre un sistema emocional heredado por antepasados muy distantes. Motivo por el cual, la inteligencia emocional adquiere notoriedad en estos tiempos. Desde tiempos históricos, la emoción ha ido en dirección opuesta a la razón, ya que ambas son catalogadas como la parte más instintiva que poseemos, es así que la educación tradicional aventajó al conocimiento y lo posicionó sobre las emociones (Bach y Darder, 2012).

Uno de los principales entornos donde un individuo puede experimentar estrés, es donde pasa el mayor tiempo del día, por ende, el ámbito laboral

desencadenará fuertes niveles de estrés debido a las innumerables exigencias (Protecting Workers Health, 2007). Es debido al ambiente que se torna caótico, por el que el individuo al pasar muchas horas al día sumergido en él, que sus niveles de estrés se elevan afectando no solo su salud emocional si no también la física y por ende una descompensación en su desempeño laboral, tornándose hostil y con pésimas relaciones interpersonales. Desarrollar las actividades laborales descompensados tanto física como mentalmente puede originar serios problemas de salud y un declive en su productividad (citado en González y Sánchez, 2020).

Es por lo antes mencionado que contar con un buen estado emocional proporciona las herramientas idóneas para afrontar los niveles de estrés elevados, mantener una buena actitud repotencia ejercer el trabajo de una manera óptima y fructífera. Por ello es de vital importancia considerar como factor protector frente al estrés un correcto manejo de nuestras emociones, reconociéndolas y canalizándolas de forma adecuada, dicho proceso se denomina inteligencia emocional. Cuando el individuo es consciente de lo que siente le permite tomar el control de sus emociones bloqueando que ellas influyan en nuestro razonamiento. (Chang, 2017).

Una investigación a nivel nacional es la de Fernández-Silva, (2018) quien la desarrolló en Trujillo junto a un grupo de profesionales médicos, donde se concluyó la correlación de tipo negativo entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, explicando que, si existe relación entre ambas variables, pero que estas no se correlacionan directamente, por lo que cuando una de ellas aumenta la otra disminuye.

En efecto, resulta necesaria la realización de una propuesta de un programa de inteligencia emocional en el personal de salud.

## CUADRO RESUMEN

DIMENSIÓN	SESIÓN	OBJETIVO	ACTIVIDADES	TÉCNICAS	MATERIALES	DURACIÓN
	Sesión 1	Desarrollar el conocimiento oportuno sobre la inteligencia emocional el estrés laboral, sus manifestaciones y consecuencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Aplicación del pre test</li> <li>• Dinámica de presentación</li> <li>• Exposición temática</li> <li>• Dinámica de cierre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica rompehielos</li> <li>• Relajación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato del cuestionario de estrés laboral.</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Papel bond</li> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>	50 minutos
Presión del trabajo	Sesión 2	Propiciar el afrontamiento positivo hacia las situaciones laborales estresantes utilizando la inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Dinámica de presentación</li> <li>• Diagnosticando</li> <li>• Mi otra mitad</li> <li>• El globo del estrés</li> <li>• Me conecto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica rompehielos</li> <li>• Relajación progresiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel bond</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Alfileres</li> <li>• Reproductor musical</li> <li>• cartillas</li> </ul>	50 minutos

	Sesión 3	Propiciar el afrontamiento positivo hacia situaciones laborales estresantes utilizando la inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Mis ideas cuentan</li> <li>• Exposición temática</li> <li>• La ultima será la primera</li> <li>• Yo gano si tú ganas</li> <li>• Tiro y suelto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lluvia de ideas</li> <li>• Dinámicas de grupos</li> <li>• Relajación muscular progresiva</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> <li>• Hoja de trabajo anexo 2</li> <li>• Globos</li> <li>• palillos o alfileres</li> </ul>	50 minutos
	Sesión 4	Propiciar el afrontamiento positivo hacia situaciones laborales estresantes utilizando la inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• A mi orden</li> <li>• Identifícame</li> <li>• Anónimus</li> <li>• El objeto escondido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Técnica rompe hielos</li> <li>• Role play</li> <li>• Dinámica de grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 3</li> <li>• Caja de cartón (3)</li> <li>• Objetos (3)</li> <li>• Papel bond</li> <li>• Lapiceros</li> </ul>	50 minutos

	Sesión 5	Propiciar el afrontamiento positivo hacia situaciones laborales estresantes utilizando la inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• El espejo</li> <li>• Mira dentro de ti</li> <li>• Lista de deseos</li> <li>• Relajación</li> <li>• Organización modo on</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relajación muscular progresiva</li> <li>• Dinámica de grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Post it</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 4</li> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 5</li> </ul>	50 minutos
	Sesión 6	Propiciar el afrontamiento positivo hacia situaciones laborales estresantes utilizando la inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Siento y hago</li> <li>• Realización de un final conjunto</li> <li>• Uso de la técnica de respiración circular</li> <li>• No te canses</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respiración circular</li> <li>• Dinámica de grupo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 6</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Papeletes</li> <li>• plumones</li> </ul>	50 minutos
Falta de realización personal	Sesión 7	Incentivar a la búsqueda de	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Exposición temática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexión</li> <li>• Introspección</li> <li>• Relajación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>	50 minutos

		cumplimientos de metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plantilla de objetivos</li> <li>• Material audiovisual</li> <li>• Yo puedo sé que puedo</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 7</li> <li>• Colchonetas</li> </ul>	
	Sesión 8	Incentivar a la búsqueda de cumplimientos de metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Lectura</li> <li>• Material audiovisual</li> <li>• Exposición</li> <li>• Dinámica de cierre</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 8</li> <li>• Proyector multimedia</li> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 9</li> </ul>	50 minutos
	Sesión 9	Incentivar a la búsqueda de cumplimientos de metas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Línea del tiempo</li> <li>• Material audiovisual</li> <li>• Tema expositivo</li> <li>• Rumbo al éxito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexión</li> <li>• Motivacional</li> <li>•</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 10</li> <li>• Proyector multimedia</li> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 11</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Papelotes</li> <li>• Plumones</li> </ul>	50 minutos



Factores Organizacionales	Sesión 10	Afrontamiento adecuado de factores externos y aceptación de las situaciones que no están a nuestro alcance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Exposición temática</li> <li>• Pásamelo</li> <li>• Material audiovisual (2)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reflexión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> <li>• Cartas/casinos/naipes</li> </ul>	50 minutos
	Sesión 11	Afrontamiento adecuado de factores externos y aceptación de las situaciones que no están a nuestro alcance.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Exposición temática (2)</li> <li>• Sumando partes</li> <li>• Coordinados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinámica de grupo</li> <li>• Motivacional</li> <li>• Reflexivo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> <li>• Cartillas enumeradas (3 juegos)</li> <li>• Cuerdas</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• botellas</li> </ul>	50 minutos
Falta de apoyo social	Sesión 12	Habilidad para solucionar los problemas o solicitar la ayuda oportuna de sus	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bienvenida</li> <li>• Exposición Temática</li> <li>• Ayudémonos</li> <li>• Exposición Temática</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mediación</li> <li>• Respiración diafragmática</li> <li>• Relajación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 12</li> </ul>	50 minutos

		pares, desarrollando estrategias de buenas relaciones interpersonales	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ejercicio De Respiración</li><li>• Aplicación Del Pos Test</li><li>• Dinámica De Cierre</li><li>• Entrega De Diplomas</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuestionario de estrés laboral</li><li>• Diplomas</li></ul>	
--	--	---	---	--	---	--

## V. DISCUSIÓN.

La presente investigación se orientó a proponer un programa de inteligencia emocional a partir de la necesidad de la muestra, para mejorar el manejo del estrés. El estrés es el agrupamiento de respuestas que involucran el sentir, nuestro pensar y por ende nuestro actuar hacia determinados aspectos negativos y dañinos en el ambiente laboral. Tiene como peculiaridad presentar niveles de excitación y respuesta elevados y la constante percepción de no saber cómo hacerles frente. (Spielberger y Vagg, 2010). Para disminuir los niveles de estrés, se propone un programa que estará basado en la competencia para controlar las emociones propias, lograr realizar un manejo adecuado de ira, desprecio, tristeza y demás. Para que de esta manera no se repita en su conducta, que de ser así generaría un desequilibrio notorio en su facultad para ajustarse al sistema social, el cual abarca a la familia, amigos, escuela y comunidad (BarOn, 1997 citado en Ugarriza y Pajares, 2001).

En cuanto al primer objetivo específico plantea identificar el nivel de estrés laboral en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021. Al respecto en la tabla 1, se visualiza las categorías descriptivas de la variable estrés laboral, según tres niveles: bajo, medio y alto; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías. Se reportó que el 46,7% de participantes presenta nivel alto de estrés laboral, el 36,7% nivel medio y el 16,6% nivel bajo. Por tanto, en el nivel bajo se aprecia aquellos participantes que presentan, en menor medida, reacciones emocionales, fisiológicas y cognitivas de naturaleza negativa, ante las cuales no presentan los recursos emocionales necesarios para poder manejarlos. Por otro lado, en el nivel medio, se encuentra cierto manejo de las reacciones emocionales asociadas al estrés y sus efectos en el organismo, sin embargo, cuando son demandantes, desbordan los recursos personales y sobrevienen las reacciones molestas para el organismo. Y, en el nivel alto, se observa presencia marcada de reacciones del organismo frente al estrés, causando daño emocional, en el trabajo y a nivel individual (Spielberger y Vagg, 2010).

De igual modo, de acuerdo al estrés elevado, aparece al combinar las

altas demandas con el escaso control; luego tenemos, estrés bajo: ocurre al presentar bajas exigencias o ante la existencia de control elevado; seguido por trabajos activos: los cuales se originan cuando las exigencias son altas, pero los trabajadores poseen los medios para dominarse. Y los trabajos pasivos: los cuales se expresan debido a la falta de afrontamiento ante las exigencias, careciendo de poder ante el trabajo. A menudo los trabajos en mención presentan una disminución en su eficacia perdiendo la disposición y desembocando en hastío (Karasek, 1979).

Los resultados obtenidos son similares a los reportados por Calderón y Carhuas (2014), quienes observaron en la medida inicial que el 53,3% se ubicaba en el nivel intermedio. De igual modo, Mejía (2014) explican la importancia de la prevención del estrés, de igual manera que el de la promoción de la salud, por lo que resulta de consideración disminuir y controlar el estrés laboral proporcionando oportunidades y soporte emocional pertinente. Asimismo, Checa (2018), explica que la carga emocional que tienen todos los trabajadores es altísima lo que genera un alto grado de estrés laboral, lo que ocasiona incumplimiento de labores y trabajo muy mal hecho. Además, se encontró que las relaciones interpersonales entre los trabajadores están muy deterioradas.

En contraste, Jaramillo (2020) determinó la existencia de un nivel alto de inteligencia emocional en el personal, de modo que el total obtenido se dirigió a la parte descriptiva, donde finalmente la mayor parte de los sondeados padece de estrés laboral equivalente a un 82%, mientras que el 41% menciona que si poseen control de sus emociones.

En la tabla número 2, se contemplan las categorías descriptivas de la dimensión presión del trabajo, según tres niveles: bajo, medio y alto; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías. Se reportó que el 43,3% de participantes presenta nivel medio de presión del trabajo, el 33,4% nivel alto y un 23,3% nivel bajo. En este sentido, se denota que, los participantes que se ubicaron en el nivel bajo, presentan un manejo de las demandas propias del trabajo, las cuales son percibidas como amenazantes para el equilibrio emocional. No obstante, tan en el nivel medio como alto, las presiones del trabajo son elementos importantes, generadoras

de estrés para los participantes, el cual no es gestionado ni manejado adecuadamente (Cedillo, Houtman y Jettinghoff, 2008).

En lo concerniente a la tabla número 3, se evidencia las categorías descriptivas de la dimensión apoyo social, según tres niveles: bajo, medio y alto; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías. Se reportó que el 43,3% de participantes presenta nivel medio de apoyo social, el 33,4% nivel medio y el 23,3% nivel alto. Por tanto, en el nivel medio y alto, se aprecian aquellos participantes que presentan poco apoyo social, relaciones interpersonales que no favorecen su desarrollo emocional. No obstante, en el nivel bajo, se ubican los participantes que se apoyan de sus relaciones sociales para lograr tranquilidad, equilibrio emocional y el manejo de estrés (Zambudio, 2012).

Ahora bien, en la tabla número 4, se evidencia las categorías descriptivas de la dimensión factores organizacionales, según tres niveles: bajo, medio y alto; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías. Se reportó que el 50,0% de participantes presenta nivel medio de factores organizacionales, el 26,7% nivel alto y el 23,3% nivel bajo. En este sentido, se aprecia que aquellos participantes ubicados en el nivel medio y alto, presentan estrés considerable, determinado por las exigencias y factores organizacionales. Siendo factores extrínsecos, compuestos por mandatos breves, responsabilidades, cumplimiento de horas extras, etc. Y las recompensas: como son el salario, cortesía, equidad, etc. (Ruiz y Vega, 2016).

Para culminar, en la tabla número 5, se observa las categorías descriptivas de la dimensión falta de realización personal, según tres niveles: bajo, medio y alto; describiendo las frecuencias de agrupamiento en sus diferentes categorías. Se reportó que el 50,0% de participantes presenta nivel medio de falta de realización personal, el 30,0% nivel alto y el 20,0% nivel bajo. Por tanto, en la gran mayoría, se aprecia la percepción de incompetencia laboral, sentimientos de ineficacia y de inferioridad. Por ello, surgen creencias que limitan el desarrollo persona dentro del trabajo, lo cual causa respuestas negativas hacía sí mismo, hacía el ambiente laboral y afecta la autoestima (Spielberger y Vagg, 2010).

Por su parte, se tiene el objetivo específico que planteó fundamentar el programa de inteligencia emocional para ser aplicado en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021. En este sentido, en la actualidad, se produce un aumento cognitivo el cual ocurre en personas que edificaron un ambiente en constante cambio, en el que sorprendentemente resulta difícil de desarrollar una adaptación entre un sistema emocional heredado por antepasados muy distantes. Motivo por el cual, la inteligencia emocional adquiere notoriedad en estos tiempos. Desde tiempos históricos, la emoción ha ido en dirección opuesta a la razón, ya que ambas son catalogadas como la parte más instintiva que poseemos, es así que la educación tradicional aventajó al conocimiento y lo posicionó sobre las emociones (Bach y Darder, 2012).

Uno de los principales entornos donde un individuo puede experimentar estrés, es donde pasa el mayor tiempo del día, por ende, el ámbito laboral desencadenará fuertes niveles de estrés debido a las innumerables exigencias (Protecting Workers Health, 2007). Es debido al ambiente que se torna caótico, por el que el individuo al pasar muchas horas al día sumergido en él, que sus niveles de estrés se elevan afectando no solo su salud emocional si no también la física y por ende una descompensación en su desempeño laboral, tornándose hostil y con pésimas relaciones interpersonales. Desarrollar las actividades laborales descompensados tanto física como mentalmente puede originar serios problemas de salud y un declive en su productividad (citado en González y Sánchez, 2020).

Es por lo antes mencionado que contar con un buen estado emocional proporciona las herramientas idóneas para afrontar los niveles de estrés elevados, mantener una buena actitud repotencia ejercer el trabajo de una manera óptima y fructífera. Por ello es de vital importancia considerar como factor protector frente al estrés un correcto manejo de nuestras emociones, reconociéndolas y canalizándolas de forma adecuada, dicho proceso se denomina inteligencia emocional. Cuando el individuo es consciente de lo que siente le permite tomar el control de sus emociones bloqueando que ellas influyan en nuestro razonamiento (Chang, 2017).

El estrés laboral se posiciona como uno de los problemas más recurrentes a nivel mundial, en cuanto a salud mental. Es necesario hacer mención que cada trabajador manifiesta o exterioriza sus respuestas tanto a nivel físico, mental, emocional y ocupacional de manera distinta, lo que podría desembocar en el desarrollo de alguna patología física y/o mental. (Yslado et al., 2011). Frente a esto, el desarrollo de habilidades tanto emocionales como sociales aportan de manera sustancial a conservar el equilibrio emocional, así como el mental, en personas sometidas a elevados niveles de estrés, como es el caso del personal de salud. Aquellos trabajadores que presenten una autorregulación adecuada en sus emociones, son aspirantes a llevar una mejor calidad de vida con mucha productividad (Peña, 2018).

Calderín y Carhuas (2014), elaboraron un programa de inteligencia emocional orientado al trabajo con el personal de salud, dando como resultados una disminución significativa del estrés laboral. De igual modo, Checa (2018), planteó un programa de inteligencia emocional para el trabajo con colaboradores de una universidad particular, ayudando a los mismos a generar control sobre su manifestación emocional. Asimismo, Jaramillo (2020), desarrolló un programa de inteligencia emocional en trabajadores, que genere control en manifestaciones del estrés, dando como resultado un efecto importante de la intervención.

El tercer objetivo específico, planteó elaborar el Programa de inteligencia emocional para ser aplicado en personal de salud de un Hospital de Ascope-Trujillo, 2021. Ante la necesidad observada por los niveles descriptivos expuestos en el apartado anterior, se propone el programa denominado “Disminuyendo el estrés laboral gracias a la inteligencia emocional”. Dentro de los objetivos, plantea los siguientes:

- Desarrollar el conocimiento oportuno sobre el estrés laboral, sus manifestaciones y consecuencias.
- Propiciar el afrontamiento positivo hacia situaciones laborales estresantes utilizando la inteligencia emocional.
- Incentivar a la búsqueda del cumplimiento de metas.

- Afrontamiento adecuado de factores externos y aceptación de las situaciones que no están a nuestro alcance.
- Habilidad para solucionar los problemas o solicitar la ayuda oportuna de sus pares, desarrollando estrategias de buenas relaciones interpersonales.

De acuerdo a la metodología, se propone una medición inicial, mediante un pretest para la determinación de la línea base mediante el cuestionario de Estrés Laboral. Posteriormente a la línea base, se desarrollará el programa, el cual se describe a continuación.

Se propone 12 sesiones elaboradas sobre estrategias de inteligencia emocional para el manejo del estrés. En la sesión 1, se aplicará la medición inicial, luego realizar una educación sobre el conocimiento de la inteligencia emocional, para identificar las expresiones emocionales y los eventos que activan el estrés, así como el conocimiento acerca del estrés laboral, sus manifestaciones y consecuencias. En la sesión 2, se hace uso de la técnica rompehielos para dar apertura al tema de forma lúdica y la toma de conciencia acerca del estrés laboral, de igual modo, se brinda estrategias de relajación a los participantes para que puedan aplicarlas en los momentos que presenten dificultad para el manejo del estrés.

Por otro lado, en la sesión 3, se observa el desarrollo del entrenamiento en la relajación muscular progresiva, la cual puede ser aplicada en diversos contextos. Asimismo, en la sesión 4 se plantea el juego de roles para lograr asumir comportamientos asertivos frente a situaciones que son problemáticas y estresantes. Por otro lado, en la sesión 5 se desarrollará la segunda fase de la técnica de relajación muscular progresiva, para asumir mayor control sobre las reacciones estresantes. Ante lo avanzado, en la sesión 6 se propone el desarrollo de aspectos individuales, como es la autorrealización, la cual abarca el trabajo de la identificación y explotación de recursos personales para el logro de objetivos tanto personales como organizacionales.

En el mismo sentido, la sesión 7 plantea el trabajo de la autonomía positiva, para promover las capacidades personales que ayuden al manejo del



estrés. Como una habilidad de la inteligencia emocional, se plantea el trabajo de la Autonomía emocional en la sesión 8, la cual es importante el planteamiento de objetivos y la motivación adecuada por conseguirlos separando adecuadamente situaciones asociadas al estrés. Asimismo, en la sesión 9, se aprecia el trabajo de la visualización de objetivos, reconocimiento de cada uno de los logros obtenidos y como cultivar la fuerza interior para aplacar los obstáculos ya sea dentro o fuera del ámbito laboral. Asimismo, en la sesión 10, se plantea el trabajo en equipo para disminuir los obstáculos y el reconocimiento de la importancia de cada uno, y, en la sesión 11, la búsqueda de soluciones para la resolución de conflictos. Finalmente, en la sesión 12 se realizará la medición final, mediante el pos test, para la evaluación del impacto y efecto del programa de inteligencia emocional sobre el manejo de estrés.

## **VI. CONCLUSIONES.**

1. En función a los niveles de estrés, se reportó que el 46,7% de participantes presenta nivel alto de estrés laboral, el 36,7% nivel medio y el 16,6% nivel bajo.
2. El programa de inteligencia emocional se fundamenta sobre la importancia que tiene el desarrollo de habilidades y capacidades emocionales orientadas a ejercer un control del estrés, producto de diversas situaciones que surgen en el exterior. Es por lo antes mencionado que contar con un buen estado emocional proporciona las herramientas idóneas para afrontar los niveles de estrés elevados, mantener una buena actitud repotencia ejercer el trabajo de una manera óptima y fructífera.
3. Como propuesta ante la necesidad, se elaboró un programa basado en las estrategias de la inteligencia emocional, el cual tiene el objetivo de disminuir el estrés y aumentar la capacidad de autocontrol. Consta de 12 sesiones y una metodología participativa.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- ❖ Replicar la investigación con el diseño propositivo en diferentes contextos y poblaciones, puesto que es importante generar mayor evidencia, conocimiento y, sobre todo, apoyar los espacios laborales con estrategias que permitan el manejo del estrés.
- ❖ Aplicar adecuadamente el programa propuesto, para valorar el efecto significativo sobre el manejo del estrés.
- ❖ La aplicación del programa debe ser consecutiva, es decir, cada sesión en una 1 semana.
- ❖ Complementar las sesiones con evaluaciones de aprendizaje por cada una, así como también, efectuar medición final para valorar el efecto de la intervención propuesta,

## REFERENCIAS

- Alvira, F. (2015). *Manual para la elaboración y evaluación de programas*. España, Madrid: Ed. Agencia de la Comunidad de Madrid.
- Ballesteros, F. (2013). *Evaluación Psicométrica*. (2da Ed.). Madrid: Pirámide.
- Bazán, R. (2021). *Programa de intervención frente al estrés laboral en los colaboradores de una empresa financiera de Trujillo*. Tesis de Licenciatura. Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27608/Bazan%20Reyna%20Renzo%20Ivan.pdf?sequence=11&isAllowed=y>
- Bustamante, S., Kawakami, R. & Reátegui, S. (2010). *Inteligencia Emocional y Liderazgo en los gerentes bancarios del Perú*. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis de Maestría en Administración estratégica de empresas. Recuperada de: <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/1675>
- Calderón, L. y Carhuas, J. (2014). *Programa Educativo sobre Inteligencia Emocional y su efecto en el estrés laboral en enfermeras del servicio de emergencia del MINSA y ESSALUD, Ayacucho*. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, Ayacucho, Perú. Recuperado de [http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3052/TESIS%20EN625\\_Cal.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsch.edu.pe/bitstream/handle/UNSCH/3052/TESIS%20EN625_Cal.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Cedillo, L., Jettinghoff, K. y Houtman I. (2008) *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo*. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. Institute of Work, Health & Organizations. Recuperado en: [http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650\\_spa.pdf?ua=1](http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/43770/1/9789243591650_spa.pdf?ua=1)
- Checa, L. (2018). *Inteligencia emocional para disminuir el estrés en los trabajadores de la Universidad Particular de Chiclayo, 2017*. Tesis de Licenciatura. Universidad Particular de Chiclayo, Perú. Recuperado de <http://repositorio.udch.edu.pe/handle/UDCH/203>

Colegio de psicólogos del Perú (CPP- 2017). *Código de Ética Profesional del Psicólogo Peruano*. Recuperado de [https://www.cpsp.pe/documentos/marco\\_legal/codigo\\_de\\_etica\\_y\\_deontologia.pdf](https://www.cpsp.pe/documentos/marco_legal/codigo_de_etica_y_deontologia.pdf)

De La Cruz, Y. (2018). *Estrés Laboral y Desempeño Profesional servicio de emergencia Hospital Nuestra Señora de Las Mercedes Carhuaz 2016*. Tesis de Maestría. Universidad de San Martín de Porres, Lima, Perú. Recuperado de [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz\\_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3488/delacruz_rym.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

Floria, P. (2013). *Control del estrés laboral*. Madrid: Fundación Confemental.

Gerónimo, G. (2014). *Programa para manejar el estrés en trabajadores de la CFE, División Sureste – Zanatepec OAX*. Tesis de Licenciatura. Universidad de Sotavento, México.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia emocional: ¿Por qué puede ser más importante que IQ de carácter, salud y el logro permanente?* New York: Ed. Bantam Books.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación científica*. México: McGraw-Hill.

Hernández, R. y Mendoza, P. (2018). *Metodología de la Investigación*. Ciudad de México: Editorial Mc Graw - Hill.

Jaramillo, D. (2020). *Programa de inteligencia emocional para reducir el estrés laboral de los trabajadores en la cooperativa Aprocassi De San Ignacio departamento Cajamarca 2018*. Tesis de Licenciatura. Universidad Señor de Sipán. Pimentel, Perú. Recuperado de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/6901/Jaramillo%20Abarca%20Dilcia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

León, M. (2020). *Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2019*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

- Lupiañez, M. (2014). *Inteligencias Múltiples: un camino para aprender y enseñar con alegría*. Argentina: Universidad Champagnat. Recuperado de: [www.uch.edu.ar/rrhh](http://www.uch.edu.ar/rrhh).
- Mejía (2014). *Programa Preventivo para disminuir el Estrés laboral en el personal de Enfermería que labora en el Hospital Básico de San Gabriel del Cantón Montufar 2014*. Tesis de Licenciatura. Universidad Regional Autónoma de Los Andes "UNIANDES", Tulcán, Ecuador. Recuperado de <https://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/2232/1/TUTENF001-2014.pdf>
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2010). *Entornos Laborales Saludables: Fundamentos y Modelo de la OMS*. Recuperado de [https://www.who.int/occupational\\_health/evelyn\\_hwp\\_spanish.pdf](https://www.who.int/occupational_health/evelyn_hwp_spanish.pdf)
- Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014). *Organización del trabajo y el estrés*. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. Serie de protección de la salud de los trabajadores n°3.
- Pavón, A. (2017). *Propuesta de procedimiento para determinar las competencias emocionales de los Cuadros del Consejo de la Administración Provincial, Matanzas*. Tesis de maestría. Universidad de Carabobo, Venezuela.
- Peña, N. (2018). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en profesionales de la salud del hospital Hermilio Valdizán, Santa Anita 2018*. Tesis de Maestría. Universidad César Vallejo, Lima, Perú. Recuperado de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/22281>
- Romero, A (2010). *La satisfacción laboral de los prestadores de servicio de salud como un factor de calidad*. Tesis licenciatura. Universidad Veracruzana, Veracruz, México.
- Ruiz, I. y Vega, K. (2016). *Influencia del Estrés Laboral en el Desempeño de los Trabajadores de una Empresa de Ventas y Servicios Industriales*. Tesis de Licenciatura. Lima: Perú.

- Salovey, P y Mayer, J. (1990). *Inteligencia emocional*. Imaginación, cognición y la personalidad. New York: Ed. G.J.O.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación científica*. Lima: Ed. Visión Universitaria.
- Spielberger C. y Vagg P. (2010). *JSS. Cuestionario de Estrés Laboral*. TEA Ediciones. Recuperado de <http://web.teaediciones.com/JSS.-CUESTIONARIO-DEESTRES-LABORAL.aspx>
- Ugarriza, N. y Pajares, L. (2001). *Adaptación y estandarización del Inventario de Inteligencia emocional de Bar-On ICE: NA, en niños y adolescentes*. Lima: Manual Técnico.
- Undurraga, C. (2011). *Psicología del adulto; de la conquista del mundo a la conquista de sí mismo*. Santiago: Universidad de Chile.
- Yslado, R., Atoche, R., Quispe, M., Ruiz, L. y Medina, J. (2011). Factores sociodemográficos intra y extraorganizativos relacionados con síndrome de quemarse por el trabajo en profesionales de salud de Hospitales. Ancash Perú. *Revista de Investigación en Psicología*, 14(2), 57-71.
- Zamudio, A. (2012). *Estrés e inestabilidad laboral en un equipo de ventas*. Universidad del Aconcagua. Tesis de Licenciatura. Mendoza, El Salvador. Recuperado de [http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos\\_digitales/343/tesis-2572-estres.pdf](http://bibliotecadigital.uda.edu.ar/objetos_digitales/343/tesis-2572-estres.pdf)

## ANEXOS

### Anexo 1. Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
<b>Estrés Laboral</b>	Es un patrón de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y de comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido del trabajo, organización del trabajo y el medio ambiente de trabajo. Es un estado que se caracteriza por altos niveles de excitación y de respuesta y la frecuente sensación de no poder afrontarlos (Spielberger y Vagg, 2010).	Para la medición de la variable Estrés Laboral, se utilizará el Cuestionario de Estrés Laboral (Job Stress Survey; JSS), donde se obtendrá la puntuación y nivel correspondiente.	Índice de Estrés Laboral	De intervalo
			Severidad del Estrés Laboral	
			Frecuencia de Estrés laboral.	
<b>Programa de inteligencia emocional</b>	Programa que estará basado en la capacidad para lograr supervisar nuestras emociones, de tal manera que se logra su manejo, en cuanto a los afectos de tristeza, ira, desprecio, entre otros, para que no incida significativamente en la manifestación conductual, lo cual provocaría la desregulación, evidente en la capacidad de adaptación e interacción con el sistema social, comprendido por la familia, amigos, escuela y comunidad (BarOn, 1997 citado en Ugarriza y Pajares, 2001).	Es considerado una herramienta que contribuye a fomentar y obtener recursos adecuados para el control de emociones, mejora de las relaciones con los demás y orienta sobre la realización de sí mismo, lo cual estará plasmado en 10 sesiones.	Planificación: Prevención de recursos, tiempo, fuentes, materiales y elementos del programa	Nominal
			Ejecución: Propuesta de aplicación de estrategias (actividad de inicio de cada sesión, dinámicas, hojas de trabajo, actividad de término de cada sesión).	
			Evaluación: Propuesta de aplicación del pre test (antes del programa) y post test (después del programa) de inteligencia emocional.	



## Anexo 2: Protocolo del Cuestionario de la variable estrés laboral

### FICHA TÉCNICA

**Nombre:** JSS Cuestionario de Estrés Laboral

**Nombre Original:** JSS Job Stress Survey

**Autores:** Ch. D. Spielberg y P. R. Vagg

**Procedencia:** PAR, Psychological Assessment Resources, Inc. Odessa, Florida, EE.UU.

**Adaptación Española:** Carlos Catalina Romero, con la colaboración especial de Ibermutuamur (2010)

**Aplicación:** Individual y Colectiva

**Ámbito de aplicación:** Adultos

**Duración:** Entre 15 y 20 minutos

**Finalidad:** Evaluación de nivel general de estrés laboral y de la severidad y la frecuencia con que ocurren 30 fuentes genéricas de estrés.

**Baremación:** Baremos españoles (N=11.733), en situación laboral y divididos en tres grandes grupos en función de las características del puesto

**Material:** Manual y ejemplar

## Cuestionario de estrés laboral JSS

Institución: \_\_\_\_\_ Género: M\_\_\_ F\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

### PARTE A. INSTRUCCIONES

En las siguientes situaciones relacionadas con su trabajo que sienta que son **más desagradables**, marque con un círculo un número proporcionalmente mayor que el 5. Si siente que un evento es **menos estresante**, señale con un círculo un número proporcionalmente menos que 5.

	EVENTOS LABORALES ESTRESANTES RELACIONADOS CON EL TRABAJO.	BAJO	PROMEDIO	ALTO	
1	Asignación de tareas desagradables.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	1
2	Trabajar horas extras.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	2
3	Falta de oportunidades de promoción.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	3
4	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	4
5	Compañeros que no realizan su trabajo.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	5
6	Apoyo insuficiente por parte del superior.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	6
7	Ocuparse de situaciones de crisis.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	7
8	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	8
9	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	9
10	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	10
11	Asignación de mayores responsabilidades.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	11
12	Períodos de inactividad.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	12
13	Dificultad para acceder al superior.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	13
14	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	14
15	Personal insuficiente para realizar una tarea.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	15
16	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	16
17	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	17
18	Falta de participación en las decisiones organizativas.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	18
19	Salario insuficiente.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	19
20	Competencia para promocionar.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	20
21	Supervisión pobre o insuficiente.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	21
22	Área de trabajo ruidosa.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	22
23	Interrupciones frecuentes.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	23
24	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	24
25	Papeleo excesivo.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	25
26	Reuniones de última hora.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	26
27	Tiempo personal insuficiente (eje. café, comida).	1	2 3 4 5 6 7 8	9	27

28	Cubrir el trabajo de otro empleado.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	28
29	Compañeros de trabajo poco motivados.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	29
30	Conflictos con otras áreas.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	30

### PARTE B. INSTRUCCIONES

En las siguientes situaciones laborales, por favor indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los que ha experimentado personalmente cada acontecimiento. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió; marque el 9+ si Ud. experimentó personalmente esa situación o más días en los últimos 6 meses.

	SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADOS CON EL TRABAJO.	Número de días durante los últimos 6 meses en las cuales ha experimentado esas situaciones									
31	Asignación de tareas desagradables.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	31
32	Trabajar horas extras.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	32
33	Falta de oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	33
34	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	34
35	Compañeros que no realizan su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	35
36	Apoyo insuficiente por parte del superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	36
37	Ocuparse de situaciones de crisis.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	37
38	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	38
39	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	39
40	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	40
41	Asignación de mayores responsabilidades.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	41
42	Períodos de inactividad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	42
43	Dificultad para acceder al superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	43
44	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	44
45	Personal insuficiente para realizar una tarea.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	45
46	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	46
47	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	47
48	Falta de participación en las decisiones organizativas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	48
49	Salario insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	49
50	Competencia para promocionar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	50
51	Supervisión pobre o insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	51
52	Área de trabajo ruidosa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	52
53	Interrupciones frecuentes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	53

54	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	54
55	Papeleo excesivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	55
56	Reuniones de última hora.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	56
57	Tiempo de personal insuficiente (eje. café, comida).	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	57
58	Cubrir el trabajo de otro empleado.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	58
59	Compañeros de trabajo poco motivados.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	59
60	Conflictos con otras áreas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	60

**Anexo 3. Validez del Cuestionario de Estrés Laboral (Adaptación – León, 2020).**

<b>MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO</b>															
<b>TÍTULO DE LA TESIS:</b> Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un Puesto de Salud de Nuevo Chimbote, 2019															
<b>NOMBRE DEL INSTRUMENTO:</b> Cuestionario de Estrés laboral JSS															
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A veces	Nunca	Relación entre la variables y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
ESTRÉS LABORAL	PRESIÓN DE TRABAJO (PT)		2. Trabajar horas extras				X		X		X		X		
			4. Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares				X		X		X		X		
			5. Compañeros que no realizan su trabajo				X		X		X		X		
			9. Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto				X		X		X		X		
			11. Asignación de mayores responsabilidades				X		X		X		X		
			20. Competencia para promocionar				X		X		X		X		
			23. Interrupciones frecuentes				X		X		X		X		
			24. Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes				X		X		X		X		
			25. Papeleo excesivo				X		X		X		X		
	27. Tiempo personal insuficiente (Eje. Café, comida)				X		X		X		X				
	FALTA DE APOYO SOCIAL (FAI)			6. Apoyo insuficiente por parte del superior				X		X		X		X	
10. Equipamiento insuficiente o de pobre calidad							X		X		X		X		

Fuente: León, M. (2020). Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2019. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

FACTORES ORGANIZACIONALES (FOI)	17. Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero		X	X	X	X	
	28. Cubrir el trabajo de otro empleado		X	X	X	X	
	29. Compañeros de trabajo poco motivados.		X	X	X	X	
	1. Asignación de tareas desagradables		X	X	X	X	
	7. Ocuparse de situaciones de crisis		X	X	X	X	
	12. Periodos de inactividad		X	X	X	X	
	13. Dificultad para acceder al superior		X	X	X	X	
	14. Experimentar actitudes negativas hacia la empresa		X	X	X	X	
	15. Personal insuficiente para realizar una tarea		X	X	X	X	
	16. Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira		X	X	X	X	
	18. Falta de participación en las decisiones organizativas.		X	X	X	X	
	21. Supervisión pobre o insuficiente		X	X	X	X	
	22. Área de trabajo ruidosa		X	X	X	X	
	26. Reuniones de última hora		X	X	X	X	
	30. Conflictos con otras áreas		X	X	X	X	
FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL (FRPI)	3. Faltar de oportunidades de promoción		X	X	X	X	
	8. Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho		X	X	X	X	
	19. Salario insuficiente		X	X	X	X	

Fuente: León, M. (2020). Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2019. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.



## RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Estrés laboral JSS

OBJETIVO: Determinar la influencia de un programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un Puesto de Salud de Nuevo Chimbote, 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Angelita Herminda Campos Luján

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

Firma  
Post firma  
DNI 32919329

Angelita H. Campos Luján  
Mg. Angelita H. Campos Luján  
PROFESORA DE EDUCACIÓN PRIMARIA

Fuente: Formulario enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valida el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponde (x)

Fuente: León, M. (2020). Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2019. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Estrés laboral JSS  
OBJETIVO: Determinar la influencia de un programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un puesto de Salud de Nuevo Chimbote, 2019.

DIRIGIDO A: Trabajadores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Buena	Muy buena	Excelente
				X

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Lezama López Noemi Margott  
GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

Firma

Post firma  
DNI 32960184

  
Mg. Noemi Lezama López  
DOCENTE EN EDUCACIÓN PRIMARIA

Fuente: Formateo enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo.

NOTA: Quien valida el instrumento debe asignarle una valoración marcando un xps en el casillero que corresponda (x)

Fuente: León, M. (2020). Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2019. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.



### RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Estrés laboral JSS  
OBJETIVO: Determinar la influencia de un programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un Puesto de Salud de Nuevo Chimbote, 2019.

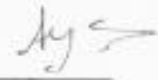
DIRIGIDO A: Trabajadores

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			X	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Laos López Alicia Guadalupe

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister

Firma   
Post firma  
DNI 17836560

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignar una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)

Fuente: León, M. (2020). Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2019. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

#### Anexo 4. Pruebas de fiabilidad (Adaptación - León, 2020).

- I. Datos informativos:
1. Tesista : Maritere Paola León Carrión
  2. Muestra Piloto : 10
  3. Numero de ítems :
  4. Número de unidades muestrales : 10

#### DATOS RECOLECTADOS:

ANALISIS DE LA PRUEBA PILOTO PARA PROBAR LA CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE

#### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
VAR00001	221,3000	5161,567	,587	,942
VAR00002	222,7000	4981,122	,859	,940
VAR00003	223,6000	5226,044	,448	,942
VAR00004	222,9000	5142,100	,773	,941
VAR00005	221,3000	5388,900	-,043	,945
VAR00006	222,9000	5330,322	,229	,943
VAR00007	222,9000	5177,878	,484	,942
VAR00008	222,6000	4949,378	,949	,939
VAR00009	221,7000	5049,344	,838	,940
VAR00010	222,2000	5285,067	,283	,943
VAR00011	221,8000	5074,622	,765	,940
VAR00012	225,2000	5345,067	,325	,943
VAR00013	224,2000	5203,733	,671	,942
VAR00014	224,4000	5241,156	,571	,942
VAR00015	222,8000	5113,067	,736	,941
VAR00016	223,4000	5172,489	,511	,942
VAR00017	222,7000	5181,567	,434	,942
VAR00018	223,0000	5062,889	,945	,940
VAR00019	221,3000	5066,900	,554	,942
VAR00020	225,0000	5340,667	,271	,943
VAR00021	224,6000	5377,378	-,005	,944
VAR00022	222,2000	5247,289	,327	,943
VAR00023	219,4000	5219,822	,815	,941
VAR00024	221,8000	5305,733	,242	,943
VAR00025	220,4000	5609,378	-,655	,947

Fuente: León, M. (2020). Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2019. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

VAR00026	219,5000	5181,167	,922	,941
VAR00027	223,0000	5255,778	,590	,942
VAR00028	222,3000	5086,011	,789	,940
VAR00029	223,2000	5349,511	,064	,944
VAR00030	224,1000	5181,656	,530	,942
VAR00031	222,7000	5299,122	,148	,944
VAR00032	220,2000	5142,400	,695	,941
VAR00033	225,2000	5088,178	,720	,941
VAR00034	223,4000	5289,378	,189	,944
VAR00035	222,0000	5301,778	,122	,945
VAR00036	225,3000	5320,678	,469	,943
VAR00037	224,3000	5295,122	,394	,943
VAR00038	221,8000	5029,733	,811	,940
VAR00039	221,8000	5173,511	,624	,941
VAR00040	222,0000	5328,000	,095	,944
VAR00041	221,8000	4975,956	,821	,940
VAR00042	226,2000	5330,178	,469	,943
VAR00043	225,7000	5299,122	,514	,942
VAR00044	224,4000	5298,933	,270	,943
VAR00045	223,0000	5073,778	,688	,941
VAR00046	225,9000	5306,544	,475	,943
VAR00047	223,1000	5367,433	,003	,945
VAR00048	223,1000	4856,100	,929	,939
VAR00049	222,9000	4832,100	,839	,939
VAR00050	226,0000	5299,333	,465	,943
VAR00051	223,2000	5402,622	-,112	,944
VAR00052	221,3000	5262,900	,219	,944
VAR00053	218,9000	5168,767	,594	,942
VAR00054	223,0000	5107,111	,790	,941
VAR00055	221,4000	5552,933	-,363	,948
VAR00056	222,2000	5130,178	,620	,941
VAR00057	223,0000	5008,222	,806	,940
VAR00058	223,7000	5032,011	,703	,941
VAR00059	224,2000	5353,289	,101	,944
VAR00060	225,2000	5166,622	,434	,942

Fuente: León, M. (2020). Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2019. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.

**Resumen del procesamiento de los casos**

	N	%
Válidos	10	100,0
Casos Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
Total	10	100,0

**II. Resumen del procedimiento de los casos**

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

**Estadísticos de fiabilidad**

**Estadísticos de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,943	60

**Interpretación**

La prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach del Cuestionario del estrés laboral JSS, obtuvo un coeficiente de 0,94 indicando que existe confiabilidad en el instrumento.

*Fuente: León, M. (2020). Programa de bienestar emocional para disminuir el estrés laboral en trabajadores de un puesto de salud de Nuevo Chimbote, 2019. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo, Chimbote, Perú.*

## Anexo 5:

# CARTA DE AUTORIZACIÓN PARA LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



**“AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE INDEPENDENCIA”**

Trujillo, 13 de octubre de 2021

**CARTA N° 123-2021-UCV-VA-EPG-SL01/J**

Sra. Elsa Jeri Vega

**Directora**

**Hospital Provincial de Ascope “Rosa Sánchez de Santillán”**

**Presente.** -

**ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA APLICAR INSTRUMENTOS PARA EL DESARROLLO DE TESIS**

Es grato dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo presentar a la estudiante **CYNTHIA PAOLA CABRERA CÁRDENAS**, del programa de **MAESTRÍA EN INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA**, de la Escuela de Posgrado Trujillo de la Universidad César Vallejo.

La estudiante en mención solicita autorización para aplicar los instrumentos necesarios para el desarrollo de su tesis denominada: **“PROGRAMA BASADO EN LA INTELIGENCIA EMOCIONAL PARA DISMINUIR EL ESTRÉS LABORAL EN PERSONAL MÉDICO DEL HOSPITAL PROVINCIAL DE ASCOPE, 2021”**, en la institución que usted dirige.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es determinar en qué medida el programa de intervención basado en la inteligencia emocional disminuiría el estrés laboral en personal médico del Hospital Provincial de Ascope, 2021.

Agradeciendo la atención que brinde a la presente, aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y respeto.

**Atentamente.** -

**Dr. Emilio Alberto Soriano Paredes**  
Jefe de la Escuela de Posgrado-Trujillo  
Universidad César Vallejo

**ADJUNTO:**

- Instrumentos de recolección de datos.

## Anexo 6: RESPUESTA DE ACEPTACIÓN DE APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO



GERENCIA REGIONAL DE SALUD – LA LIBERTAD  
UNIDAD EJECUTORA – 413  
HOSPITAL PROVINCIAL ROSA SANCHEZ DE  
SANTILLÁN



"AÑO DEL BICENTENARIO DEL PERÚ: 200 AÑOS DE  
INDEPENDENCIA"

Ascope, 18 de Octubre del 2021

Señor: Dr. Soriano Paredes Emilio Alberto

Asunto: Autorización para la aplicación del instrumento

Tengo el agrado de dirigirme al despacho de su digno cargo, para hacerle llegar mi afectuoso saludo en nombre del Hospital Provincial de Ascope, del cual llevo la jefatura; y a la vez autorizar la aplicación del instrumento: JSS Cuestionario de Estrés Laboral, el cual será debidamente aplicado por su alumna del Programa de Maestría en Intervención Psicológica; **Cynthia Paola Cabrera Cárdenas.**

Lo que servirá para el desarrollo de la tesis denominada: "Programa basado en inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en personal de salud del Hospital Provincial de Ascope, 2021".

Sin otro particular, me despido expresándole mi saludo cordial.

  
Elsa Jari Vega  
Médico Cirujano  
ATENTAMENTE

**Anexo 7: CONSENTIMIENTO INFORMADO**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Por medio del presente:

Yo, ..... , identificado (a) con el número de D.N.I ....., acepto mi participación voluntaria en la investigación que lleva por nombre: “Programa basado en la Inteligencia Emocional para disminuir el estrés laboral en personal médico del Hospital Provincial de Ascope, 2021”.

El mismo que ha sido explicado de manera clara, destacando su finalidad y la confidencialidad de los resultados, los cuales servirán para fines totalmente académicos, propios de la investigación; por lo que: responderé el JSS CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL con total sinceridad a cada pregunta.

Ascope, ... de Octubre de 2021

.....  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

.....  
LIC. CYNTHIA CABRERA C.

## Anexo 8: Evidencia del llenado del Consentimiento informado

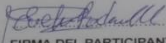
CONSENTIMIENTO INFORMADO

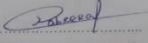
Por medio del presente

Yo, Sandra Lilibeth de la Cruz Jimenez, identificado (a) con el número de D.N.I. 90073188, acepto mi participación voluntaria en la investigación que lleva por nombre: "Programa basado en la Inteligencia Emocional para disminuir el estrés laboral en personal médico del Hospital Provincial de Ascope, 2021".

El mismo que ha sido explicado de manera clara, destacando su finalidad y la confidencialidad de los resultados, los cuales servirán para fines totalmente académicos, propios de la investigación; por lo que: responderé el JSS CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL con total sinceridad a cada pregunta.

Ascope, 18 de Octubre de 2021

  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

  
LIC. CYNTHIA CABRERA C.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio del presente

Yo, Elsa Jeor Vega, identificado (a) con el número de D.N.I. 29313779, acepto mi participación voluntaria en la investigación que lleva por nombre: "Programa basado en la Inteligencia Emocional para disminuir el estrés laboral en personal médico del Hospital Provincial de Ascope, 2021".

El mismo que ha sido explicado de manera clara, destacando su finalidad y la confidencialidad de los resultados, los cuales servirán para fines totalmente académicos, propios de la investigación; por lo que: responderé el JSS CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL con total sinceridad a cada pregunta.

Ascope, 18 de Octubre de 2021

  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

  
LIC. CYNTHIA CABRERA C.


CONSENTIMIENTO INFORMADO

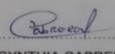
Por medio del presente

Yo, SARA ANNA GALVEZ BORRERO, identificado (a) con el número de D.N.I. 08532945, acepto mi participación voluntaria en la investigación que lleva por nombre: "Programa basado en la Inteligencia Emocional para disminuir el estrés laboral en personal médico del Hospital Provincial de Ascope, 2021".

El mismo que ha sido explicado de manera clara, destacando su finalidad y la confidencialidad de los resultados, los cuales servirán para fines totalmente académicos, propios de la investigación; por lo que: responderé el JSS CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL con total sinceridad a cada pregunta.

Ascope, 18 de Octubre de 2021

  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

  
LIC. CYNTHIA CABRERA C.


CONSENTIMIENTO INFORMADO

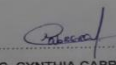
Por medio del presente

Yo, Marilisa Cecilia Alvarado, identificado (a) con el número de D.N.I. 18277730, acepto mi participación voluntaria en la investigación que lleva por nombre: "Programa basado en la Inteligencia Emocional para disminuir el estrés laboral en personal médico del Hospital Provincial de Ascope, 2021".

El mismo que ha sido explicado de manera clara, destacando su finalidad y la confidencialidad de los resultados, los cuales servirán para fines totalmente académicos, propios de la investigación; por lo que: responderé el JSS CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL con total sinceridad a cada pregunta.

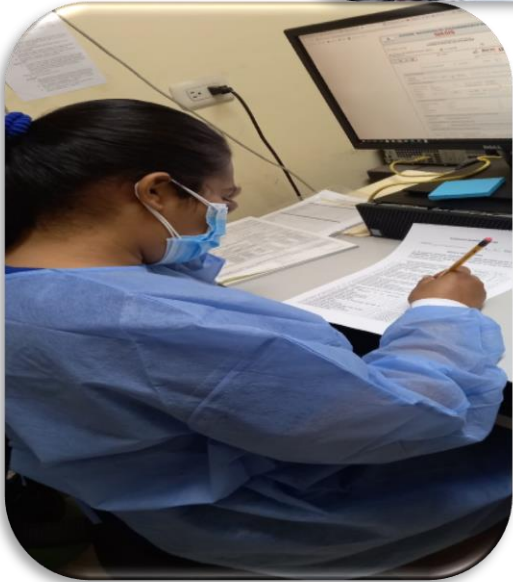
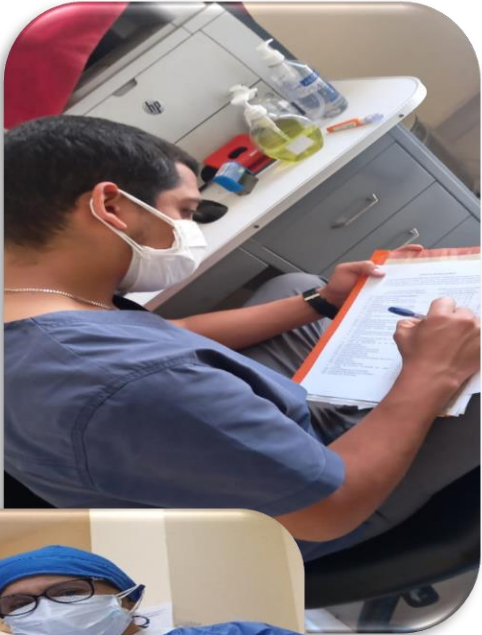
Ascope, 18 de Octubre de 2021

  
FIRMA DEL PARTICIPANTE

  
LIC. CYNTHIA CABRERA C.



Evidencias de la aplicación del instrumento JSS Cuestionario de Estrés Laboral



## **ANEXO 09: Propuesta de Intervención**

### **PROPUESTA DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN**

#### **1. DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA:**

“Disminuyendo el estrés laboral gracias a la Inteligencia emocional”

#### **2. FUNDAMENTACIÓN:**

En la actualidad, se produce un buen desarrollo cognitivo experimentado por las personas a las que se les ha llevado a edificar un ambiente en constante cambio, en el que paradójicamente se presenta difícil de llevar a cabo una adaptación entre un sistema emocional heredado por antepasados muy distantes. Motivo por el cual, la inteligencia emocional adquiere notoriedad en estos tiempos. Desde tiempos históricos, la emoción se ha contrapuesto a la razón, esto se produce debido a que las emociones y las pasiones se consideraban la dimensión más animal del ser humano, por lo que la educación tradicional ha antepuesto al conocimiento por encima de las emociones (Bach y Darder, 2012).

Uno de los principales entornos donde un individuo puede experimentar estrés, es donde pasa el mayor tiempo del día, por ende, el ámbito laboral desencadenará fuertes niveles de estrés debido a las innumerables exigencias (Protecting Workers Health, 2007). Es debido al ambiente que se torna caótico, por el que el individuo al pasar muchas horas al día sumergido en él, que sus niveles de estrés se elevan afectando no solo su salud emocional si no también la física y por ende una descompensación en su desempeño laboral, tornándose hostil y con pésimas relaciones interpersonales. Desarrollar las actividades laborales descompensados tanto física como mentalmente puede originar serios problemas de salud y un declive en su productividad (citado en González y Sánchez, 2020).

Es por lo antes mencionado que contar con un buen estado emocional proporciona las herramientas idóneas para afrontar los niveles de estrés elevados, mantener una buena actitud repotencia ejercer el trabajo de una manera óptima y fructífera. Por ello es de vital importancia considerar como factor protector frente al estrés un correcto manejo de nuestras emociones, reconociéndolas y canalizándolas de forma adecuada, dicho proceso se denomina inteligencia emocional. Cuando el individuo es consciente

de lo que siente le permite tomar el control de sus emociones bloqueando que ellas influyan en nuestro razonamiento. (Chang, 2017).

Una investigación a nivel nacional es la de Fernández-Silva, (2018) quien la desarrolló en Trujillo junto a un grupo de profesionales médicos, donde se concluyó la correlación de tipo negativo entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, explicando que, si existe relación entre ambas variables, pero que estas no se correlacionan directamente, por lo que cuando una de ellas aumenta la otra disminuye.

Ante ello, es necesario la realización de una propuesta de un programa de inteligencia emocional en el personal de salud.

### 3. OBJETIVOS:

#### 3.1. OBJETIVO GENERAL:

- Elaborar el Programa de inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral en personal de salud de un hospital de Ascope-Trujillo, 2021.

#### 3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Desarrollar el conocimiento oportuno sobre el estrés laboral, sus manifestaciones y consecuencias.
- Propiciar el afrontamiento positivo hacia situaciones laborales estresantes utilizando la inteligencia emocional.
- Incentivar a la búsqueda del cumplimiento de metas.
- Afrontamiento adecuado de factores externos y aceptación de las situaciones que no están a nuestro alcance.
- Aprender a resolver conflictos ya sea por uno mismo o con ayuda de los demás desarrollando estrategias de buenas relaciones interpersonales.

### 4. BENEFICIARIOS:

Personal de salud de un Hospital de Ascope-trujillo,2021.

## 5. DURACIÓN DE CADA SESIÓN:

50 Minutos por cada sesión

## 6. METODOLOGÍA:

Este Programa cuenta con una metodología que involucra la participación activa y lúdica de todos los asistentes, reforzando el uso de su inteligencia emocional para resolver de forma práctica y saludable el estrés al que se enfrentan día a día en el trabajo.

## 7. EVALUACIÓN DE PROGRAMA:

Pre test y Post test

Para medir la efectividad del presente programa se utilizará como medio de evaluación: JSS CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL.

## 8. DESARROLLO DE CADA SESIÓN:

<b>CUADRO RESUMEN DE SESIONES</b>	
<b>SESIONES</b>	<b>OBJETIVOS</b>
<b>Sesión 01</b> Bienvenida	Desarrollar el conocimiento oportuno sobre el estrés laboral, sus manifestaciones y consecuencias.
<b>Sesión 02</b> “Stop”	Propiciar el afrontamiento positivo hacia situaciones laborales estresantes utilizando la inteligencia emocional
<b>Sesión 03</b> “Regulando ando”	
<b>Sesión 04</b> “Inteligencia emocional en acción”	
<b>Sesión 05</b> “Modo ON”	
<b>Sesión 06</b> “Estirar”	
<b>Sesión 07</b> “Alcanzando mis objetivos”	Incentivar a la búsqueda del cumplimiento de metas.
<b>Sesión 08</b> “Yo mismo soy”	
<b>Sesión 09</b> “Camino al éxito”	
<b>Sesión 10</b> “Formas de estar”	Afrontamiento adecuado de factores externos y aceptación de las situaciones que no están a nuestro alcance.
<b>Sesión 11</b> “Parte-Todo”	
<b>Sesión 12</b> “Saltando obstáculos”	Aprender a resolver conflictos ya sea por uno mismo o con ayuda de los demás, desarrollando estrategias de buenas relaciones interpersonales

## CRONOGRAMA

SESIONES	MESES															
	XXXX				XXXXX				XXXXX				XXXXXX			
	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
SESIÓN N° 1	X															
SESIÓN N° 2		X														
SESIÓN N° 3			X													
SESIÓN N° 4				X												
SESIÓN N° 5					X											
SESIÓN N° 6						X										
SESIÓN N° 7							X									
SESIÓN N° 8								X								
SESIÓN N° 9									X							
SESIÓN N° 10										X						
SESIÓN N° 11											X					
SESIÓN N° 12												X				

**SESION N°1: “BIENVENIDA”**

OBJETIVO: Desarrollar el conocimiento oportuno sobre el estrés laboral, sus manifestaciones y consecuencias.

	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIALES
INICIO	BIENVENIDA	El profesional a cargo se presenta dando la bienvenida a la realización del programa a desarrollar, luego se procede a brindar información pertinente de dicho programa, así como los objetivos que se pretenden alcanzar y el tiempo y número de sesiones, el cual constará de 50 min por cada sesión, abarcando un total de 12 sesiones.	5 minutos aproximadamente	
DESARROLLO	APLICACIÓN DEL PRE TEST	Se aplicará el instrumento JSS Cuestionario de Estrés Laboral. (Anexo 1)	10 minutos aproximadamente	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formato del test: JSS Cuestionario de estrés laboral. Anexo 1</li><li>• Lapicero</li></ul>
	DINÁMICA DE PRESENTACIÓN	Se les pedirá que se agrupen por parejas y se les dará un tiempo de 5 minutos en los cuales deberán recaudar información acerca de su compañero (nombre, edad, profesión, estado civil, número de hijos, etc.) para posteriormente presentarlos.	5 minutos	
	¿QUÉ ES EL ESTRÉS LABORAL?	Se solicita una lluvia de ideas sobre que entienden por estrés laboral, de tal forma la facilitadora podrá ubicar el estado de conocimiento de los participantes en cuanto al tema a desarrollar.	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proyector Multimedia</li></ul>

	¿QUE ES INTELIGENCIA EMOCIONAL?	Posteriormente la facilitadora a cargo expone de forma clara y precisa el concepto de estrés laboral, sus manifestaciones y consecuencias. Así como también la definición de Inteligencia Emocional (Uso de ppt)		
	IDENTIFICANDO LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DENTRO DE MI ÁMBITO LABORAL	Se les solicitará a los participantes que formen un círculo para exponer situaciones propias en las que han utilizado su inteligencia emocional dentro del ámbito laboral, o caso contrario situaciones en las que debieron usar su I.E y no lo hicieron. Finalmente se visualizará un video en el que los participantes anotaran en que momento o situaciones se usó la inteligencia emocional para luego exponerlas ante el grupo.	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> <li>• Papel bond y lapicero</li> </ul>
CIERRE	DINÁMICA DE CIERRE: "Relajándome"	Se les pedirá a los participantes que se pongan de pie y realizaremos ejercicios de relajación y estiramiento acompañados de música instrumental fomentando el bienestar físico y emocional. Finalmente se pedirá la intervención de 3 participantes para hacer una pequeña reflexión de la sesión y terminaremos con aplausos motivadores.	5 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector Multimedia</li> </ul>



**DIMENSIÓN PRESIÓN DEL TRABAJO**

**SESIÓN N°2: “STOP”**

**OBJETIVO:**

- Propiciar el afrontamiento positivo hacia situaciones laborales estresantes utilizando la inteligencia emocional.

	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
<b>INICIO</b>	Bienvenida	La facilitadora da la bienvenida a todos los participantes, explica el desarrollo de la sesión, los objetivos y el tiempo de duración	2 Minutos	
<b>DESARROLLO</b>	Técnica rompehielos “Me presento con swin”	Se les entrega un papel y un lapicero donde se les solicita que escriban su nombre y que es lo que más les disgusta de su trabajo, luego se les proporciona un alfiler y se les indica que se sujeten el papel con el alfiler al pecho. Seguidamente se les pondrá música para que se dispersen y se emparejen con compañeros cuyas respuestas sean similares o iguales a la suya.  Al finalizar debatimos sobre los sentimientos que les genera estas situaciones laborales, identificando los cambios a nivel fisiológicos y comportamentales.	13 Minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel bond</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Alfileres</li> <li>• Reproductor musical</li> </ul>

	“Diagnosticando”	En base a los conocimientos brindados sobre el estrés laboral, se les pedirá que anoten en una hoja los síntomas que presenten tanto fisiológicos y comportamentales. Al finalizar se comentará la actividad.	10 Minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Papel bond</li> <li>• lapicero</li> </ul>
	“Mi otra mitad”	A cada participante se le dará una cartilla la cual tendrá una situación estresante, donde al ritmo de la música deberán encontrar la cartilla que hace uso de la inteligencia emocional que la contrarresta. Al finalizar comentamos la diferencia que hace el hacer uso de la inteligencia emocional para disminuir el estrés laboral.	10 Minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartillas.</li> <li>• Reproductor musical</li> </ul>
	“El globo del estrés”	A cada participante se le dará un globo y se le pedirá que piensen en una situación laboral que genere alguna emoción negativa, luego se les pedirá que inflen el globo y piensen que están introduciéndole esta emoción, deberán detectar su color, forma, tamaño, etc. Finalmente, se les indica que, al contar hasta tres, ellos deberán apretar el globo hasta reventarlo	5 Minutos	

		<p>y desaparecer dicha emoción que les generaba malestar. Al finalizar se les indicará que el uso de la inteligencia emocional ayuda a disminuir el estrés laboral así de fácil como reventar un globo.</p>		
<p>CIERRE</p>	<p>Realización de la técnica de relajación progresiva "Me conecto"</p>	<p>También, se trabajará la respiración integrativa, se indica a los participantes que se encuentren sentados o acostados en una posición cómoda. Se solicita a los participantes cerrar los ojos, indicándoles que deben inhalar y exhalar fuerte y lentamente, Se trabajará con cuello, hombros, espaldas, brazos, manos, piernas, tobillos y pies. Fase I relajación muscular progresiva. Se tensarán y relajarán brazo derecho, codo, frente.</p>	<p>10 Minutos</p>	

PRESIÓN DEL TRABAJO				
SESIÓN N° 3: "REGULANDO ANDO"				
	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIALES
INICIO	BIENVENIDA	La facilitadora da la bienvenida a todos los participantes, explica el desarrollo de la sesión ,los objetivos y el tiempo de duración.	2 minutos	
DESARROLLO	LLUVIA DE IDEAS "Mis ideas cuentan"	Se les pedirá a los participantes expresen su conocimiento sobre la palabra asertividad.	3 minutos	
	EXPOSICION	La facilitadora expondrá brevemente una definición clara sobre asertividad y los demás estilos de comunicación, para luego formar 4 grupos donde cada grupo tendrá que enumerar con guiones ejemplos de situaciones de su vida laboral donde se identifiquen los estilos de comunicación. (Anexo2) Posteriormente se analizará si ha sido fácil o difícil identificar estos estilos y se dialogará sobre las ventajas y desventajas de presentar la Asertividad dentro del ámbito laboral Finalmente a modo de reflexión se detallará lo siguiente: La asertividad	20 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> <li>• Hoja de trabajo Anexo 2</li> </ul>

		es contagiosa y la NO asertividad también.		
	“La última será la primera”	Se les pide a todos los participantes formar una media luna, al participante que encabeza se le pide que diga una palabra, puede ser un lugar, una cosa, un nombre, lo que fuere y al participante que le sigue deberá decir una palabra que empiece con la última letra de la palabra que dijo su anterior compañero, por ejemplo, si el primer participante dice CAMPANA, el siguiente participante deberá decir una palabra que empiece con la letra A y así cada uno de los integrantes. Este ejercicio permite que todos los participantes estén atentos a escuchar a su compañero, e incentiva el análisis para dar respuesta.	10 Minutos	
CIERRE	Dinámica de cierre “Yo gano, si tú ganas”	Se le proporciona un globo a cada participante y un palillo de dientes o un alfiler, se les pide que inflen el globo y lo amarren, la consigna es que deben mantener intacto su globo por 3 minutos, gana el que logra conservar su globo inflado. Al finalizar se les explica que, si todos hubieran evitado hincar el	10 Minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Globos</li> <li>• Palillos de dientes/ alfileres</li> </ul>

		<p>globo del compañero con el alfiler o el palillo de dientes, todos hubieran ganado.</p> <p>Moraleja: Para yo ganar no debo pinchar el globo de mi compañero, de esta manera GANAMOS TODOS.</p>		
	<p>Técnica de relajación muscular progresiva: Fase I. "Tiro y Suelto"</p>	<p>A continuación, se tensarán y relajarán pierna, pie derecho, rodilla, mismos movimientos con pierna izquierda. Al finalizar se moverá primero brazos y piernas, después arquear espalda y abrir los ojos, mover cabeza.</p>	5 Minutos	

PRESIÓN DEL TRABAJO				
SESION N°4: "INTELIGENCIA EMOCIONAL EN ACCIÓN"				
	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIALES
INICIO	BIENVENIDA	La facilitadora da la bienvenida a todos los participantes, explica el desarrollo de la sesión ,los objetivos y el tiempo de duración.	2 minutos	
DESARROLLO	Técnica rompehielos "A mi orden"	Todos sentados en círculo. La coordinadora empieza contando una situación cotidiana laboral donde se mencione el uso de la inteligencia emocional y como ayuda a disminuir el estrés laboral. Cuando dentro del relato dice la palabra "quien" todos se deben levantar, y cuando dice la palabra "no", todos deben sentarse. Cuando alguien (no se levanta o no se sienta en el momento en que se dice "quien" o "no". La coordinadora al iniciar el relato debe hacerlo rápidamente para darle agilidad; si no lo hace, también pierde y un participante puede tomar su lugar.	5 Minutos	
	Técnica del role play "Identifícame"	Se organizarán 5 equipos de 6 integrantes cada uno, donde se sortearán los equipos que escenificarán situaciones comunes	30 minutos	

		laborales donde exista estrés y en la cual hagan uso de la Inteligencia emocional y otros donde se observe notoriamente el estrés laboral sin inteligencia emocional. Al finalizar cada escenificación los otros participantes tendrán que identificar si el equipo participante hizo uso de la I.E o no. Cada equipo reflexionara sobre su escenificación y sobre cómo se sintieron realizándolo.		
	“Anonimus”	Se le repartirá a cada participante una hoja de trabajo donde deberán escribir con ejemplos claros, situaciones que les genera estrés laboral y su estrategia de solución. La actividad será anónima. Anexo 3	3 Minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo Anexo 3</li> </ul>
CIERRE	Dinámica de cierre “ El objeto escondido”	Se le pide a los participantes formar 3 equipos de 10 integrantes cada uno, a cada líder de cada equipo se le dará una caja de cartón con un objeto escondido en cada caja, para esto la caja tiene dos agujeros, uno al lado derecho y otro al izquierdo por donde el líder introducirá su mano y empezará a tantear el objeto escondido y les dará descripciones a sus compañeros	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Caja de cartón (3)</li> <li>• Objetos (3)</li> <li>• Papeles bond</li> <li>• lapiceros</li> </ul>



		<p>sobre el objeto y sus compañeros deberán dibujar las descripciones que el líder les brinda, gana el equipo cuyo dibujo del integrante se asemeje más al objeto escondido. Al finalizar se realiza una reflexión sobre la importancia de aprender a trabajar con pocos recursos y cómo enfrentarlos.</p>		
--	--	--	--	--

PRESIÓN DE TRABAJO				
SESIÓN N°5: "MODO ON"				
	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	TIEMPO	MATERIALES
INICIO	BIENVENIDA	La facilitadora da la bienvenida a todos los participantes, explica el desarrollo de la sesión ,los objetivos y el tiempo de duración.	2 minutos	
DESARROLLO	Dinámica: "El espejo"	Se les pedirá a los participantes que formen dos filas y se coloquen uno frente al otro como si estuvieran frente a un espejo, luego se les pedirá que escriban en un post it, ¿Quién soy yo?, ¿Qué es lo que más me gusta de mí trabajo? Y ¿Qué es lo que menos me gusta de mi trabajo?, luego se pegaran el post it en alguna parte del cuerpo. Posteriormente se les pedirá que realicen la misma actividad, pero ahora con los datos del compañero, al finalizar le pegaremos el post it al compañero. Por ultimo cada participante comparará los post it, el escrito por el mismo y el que escribió su compañero y comentará, las diferencias entre lo que uno/a siente frente a su trabajo y lo que los demás perciben.	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Post it</li> <li>• Lapiceros</li> </ul>

		Por último, se realizará la reflexión: ¿cómo se han sentido delante del espejo hipotético? ¿Cómo te has sentido mientras el resto hacían tu valoración? ¿Es fácil pensar y expresar sobre las características positivas y negativas que experimentas en tu trabajo? ¿Coincide lo escrito por ti y lo escrito por tu compañero?		
	“Mira dentro de ti”	Mediante diapositivas la facilitadora explicará de qué manera el estrés puede influir en el cuerpo, mente y comportamiento. Así también como el proceso de causa- efecto en la persona.	10 Minutos	
	“Lista de deseos”	A cada participante se le dará una hoja donde deberá anotar cuales serían los cambios que necesita ocurran en su trabajo para no sentir estrés laboral y otra lista de cuáles serían los cambios que tendría que realizar en sí mismo para afrontarlos. Anexo 4	8 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 4</li> <li>• lapiceros</li> </ul>
	Técnica de relajación muscular progresiva Fase II	A continuación, se colocará música instrumental donde se les pedirá a los participantes que tensen y relajen la pierna derecha, pie,	5 Minutos	

		cabeza, pierna izquierda. Al finalizar se mueve primero brazos y piernas, arquear espalda y abrir ojos e ir incorporándose lentamente.		
CIERRE	“ Organización en modo ON”	<p>Se les repartirá una hoja de prioridades con dos columnas, una columna de nivel personal y/o familiar y otra de nivel laboral. Cada columna tendrá 5 casilleros dentro de los cuales el participante deberá seleccionar actividades que sean de suma prioridad y cumplir sólo las que estén en la lista. Anexo 5</p> <p>Al finalizar se tomará una hoja al azar y se dará lectura de las actividades escritas. Se comentará sobre la importancia de no sumar nada a la lista ya que aunque a veces quisiéramos cumplir con todo es fundamental recordar que somos humanos y por ende nuestra capacidad de resistencia no debe sobrepasar nuestros propios límites y no sentirnos mal por ello, porque siempre habrá un nuevo día para empezar.</p>	10 Minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo Anexo 5.</li> <li>• Lapiceros</li> </ul>

PRESIÓN DEL TRABAJO				
SESIÓN N° 6 “ESTIRAR ”				
	ACTIVIDAD	ESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
INICIO	Bienvenida	La facilitadora da la bienvenida a todos los participantes, explica el desarrollo de la sesión ,los objetivos y el tiempo de duración y una breve retroalimentación.	5 minutos	
DESARROLLO	“Completar frases: Siento y Hago”	<p>Se le facilitará a cada participante una hoja de trabajo con diversas situaciones donde tendrán que completar las siguientes frases lo antes posible. Anexo 6</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si mi jefe se enfada conmigo siento.....y hago.....</li> <li>• Si me piden que me quede horas extras para terminar un trabajo siento.....y hago.....</li> <li>• Si mi jefe me solicita terminar el trabajo de un colega siento.....y hago....</li> <li>• Si tengo que decirle que no a alguien siento.....y hago.....</li> <li>• Cuando estoy en un grupo Nuevo siento .....y hago.....</li> <li>• Si interrumpen constantemente mi trabajo siento..... y hago.....</li> <li>• Si utilizan mi tiempo de refugio para pedirme avanzar con otras actividades siento..... y hago.....</li> </ul>	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 6</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Papelotes</li> <li>• Plumones</li> </ul>

		<p>Se recoge las hojas que hayan rellenado los participantes y se les reparte de nuevo de forma que cada participante tenga una hoja que no haya rellenado él o ella misma.</p> <p>Luego, se creará grupo de dos o tres participantes para comentar lo que pone en las hojas que les hayan tocado (qué han pensado para actuar así, pensamientos posibles, valoraciones posibles). Los participantes harán valoraciones distintas o tendrán pensamientos distintos de la misma situación, y se darán cuenta de que el pensamiento y la valoración ayudan a regular las emociones.</p> <p>Posteriormente, cada grupo leerá los razonamientos de las hojas que les hayan tocado. Se escribirá los positivos en un papelote. Después, se reflexionará: ¿cómo nos hemos sentido al leer cómo se sienten el resto y cómo actúan?, ¿nos ayuda oír las valoraciones del resto? ¿La nueva valoración ha generado otro comportamiento que nos ha hecho sentir mejor?</p>		
	<p>Realización de un final conjunto</p>	<p>En algunas situaciones es difícil controlarse y se actúa con agresividad; por eso, es importante ser consciente de la situación, saber controlarnos y saber gestionarlo de manera adecuada.</p> <p>De forma voluntaria expondrán ideas donde normalmente reaccionan de forma impulsiva, agresiva y plantearemos en grupo posibles reacciones más adaptativas.</p>	<p>10 minutos</p>	

	Técnica de respiración circular	Se les pide a los participantes que se sienten lo más cómodos posible y mantengan los ojos abiertos, inhalar aire llenando los pulmones hasta dejar las mejillas llenas de aire. Después se exhala el aire se cierra la mandíbula y se deja una apertura en la boca y con los músculos de las mejillas se expulsa el aire lentamente	10 minutos	
CIERRE	“No te canses”	Se formarán 3 equipos de 10 integrantes cada uno, en esta dinámica se les pedirá a equipo por equipo realizar los ejercicios que la facilitadora demande. La consigna es que tiene que recordar y realizar el mayor número de actividades, los demás grupos estarán atentos para ver si cumplen todas las actividades mencionadas. La dificultad estará en que la facilitadora dará las actividades a una velocidad excesiva donde se les dificulte recordarlas todas.	10 minutos	

FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL

SESIÓN N° 7 "ALCANZANDO MIS OBJETIVOS"

OBJETIVO: Incentivar a la búsqueda del cumplimiento de metas

	ACTIVIDAD	ESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
INICIO	Bienvenida	La facilitadora da la bienvenida a todos los participantes, realiza una pequeña retroalimentación de las sesiones anteriores y posteriormente explica el desarrollo de la sesión, los objetivos y el tiempo de duración.	5 minutos	
DESARROLLO	Exposición temática	Se expondrá mediante diapositivas sobre la importancia de llegar a concluir/ alcanzar nuestros objetivos y cuanto influye poder concretarlos en nuestra autoestima, así mismo identificaremos de qué manera hacemos uso de nuestra inteligencia emocional para poder alcanzarlo	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>
	Realizar plantilla de objetivos	En la vida, debemos actuar para lograr los objetivos que nos proponemos o que la propia vida nos pone. Es importante planificar el trabajo para el logro del éxito. Se les dará a los participantes una copia de la plantilla en un tamaño A3, donde cada uno lo completará de forma individual. Anexo 7	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo Anexo 7</li> </ul>
	Video	Se visualizará un video: Receta para la autorrealización personal y al finalizar se compartirá con el grupo pequeñas reflexiones.	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.youtube.com/watch?v=HDo5yclhom4">https://www.youtube.com/watch?v=HDo5yclhom4</a></li> </ul>		
<b>CIERRE</b>	<p>Dinámica de cierre  “ Yo puedo, sé que puedo”</p>	<p>Se les pedirá a los participantes se sienten encima de las colchonetas y acompañados de música instrumental se estiren lo más que puedan y piensen en todos las metas que quieren alcanzar: brazos estirados hasta tocar la punta de los pies, mano derecha toca hombro izquierdo por atrás de la nuca y viceversa, pequeños abrazos a uno mismo tratando de estirarse lo más posible, siempre mentalizando en aquello que anhelamos conseguir. Al finalizar nos pondremos de pie con la seguridad de poder alcanzarlos y repetiremos tres veces, “YO PUEDO, SE QUE PUEDO”</p>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Colchonetas</li> </ul>

FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL				
SESIÓN N°8: "YO MISMO SOY"				
	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
INICIO	Bienvenida	La facilitadora da la bienvenida a todos los participantes, explica el desarrollo de la sesión ,los objetivos y el tiempo de duración.	2 Minutos	
DESARROLLO	Lectura sobre autonomía emocional	Se dará a los participantes una lectura para su reflexión. Anexo 8 Luego, en forma individual, cada participante responderá a estas preguntas: ¿Cuál es la decisión que más te ha impactado? Estos días, ¿qué decisión has tomado con esta actitud? Se expondrá, todas las opiniones, la facilitadora promoverá un debate, tomando como base la siguiente idea: "tomar decisiones está en nuestra mano".	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo Anexo 8</li> </ul>
	Video	Se visualizará un video sobre Autonomía positiva y al finalizar se realizará una reflexión10 minutos. <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="https://www.youtube.com/watch?v=t6LP-ZkIXEw">https://www.youtube.com/watch?v=t6LP-ZkIXEw</a></li> </ul>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>
	Exposición	La facilitadora expondrá estrategias de como fomentar la autonomía positiva. Presentación de diapositivas explicativas.	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>

CIERRE	Dinámica de cierre	Se les repartirá una hoja donde cada participante deberá colocar todos los logros obtenidos durante el año tanto a nivel personal como laboral. Anexo 9 Al finalizar leeremos unos cuantos al azar y pediremos fuertes aplausos por todos los logros obtenidos	8 minutos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hoja de trabajo. Anexo 9</li></ul>
--------	--------------------	---	-----------	--

FALTA DE REALIZACIÓN PERSONAL				
SESIÓN N°9: "CAMINO AL ÉXITO"				
	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
INICIO	Bienvenida	La facilitadora da la bienvenida a todos los participantes, explica el desarrollo de la sesión ,los objetivos y el tiempo de duración.	2 minutos	
DESARROLLO	"Línea del tiempo"	Se les repartirá a todos los participantes una hoja de trabajo con una línea del tiempo, empezando en el año actual y tendrán que enumerar todas las metas que desean alcanzar ya sea profesional, personales, familiares, etc y el tiempo en el que planean conseguirlo. Al pie de la hoja pondrán los obstáculos actuales para concretar sus metas y cómo piensan eliminarlos. Anexo 10 Finalmente se pedirá voluntarios para que compartan sus líneas del tiempo y terminaremos con un gran aplauso.	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 10</li> </ul>
	Video reflexivo	Se visualizará un video reflexivo y al finalizar se comentarán los momentos claves y una idea general. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=AGDjd-FmWBo">https://www.youtube.com/watch?v=AGDjd-FmWBo</a>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>
	Tema expositivo: La motivación	La facilitadora expondrá de forma clara y concisa mediante diapositivas la motivación, tanto extrínseca como intrínseca y la importancia de ambas para la superación tanto personal como laboral.	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>

	<p>“Rumbo al éxito”</p>	<p>Se empieza exponiendo, la idea de que a veces, “cuando buscamos el éxito, lo que buscamos es la aceptación del resto porque esto nos hace sentir más queridos y queridas. Pero, a menudo, esta creencia nos hace sentir desgraciado, y otras nos hace buscar desesperadamente el éxito pensando que sin él no seremos felices. Mediante esta actividad, queremos que los participantes interioricen ideas valiosas y saludables sobre el éxito”.</p> <p>Se dará a cada participante una hoja que contenga diversas frases relacionadas con el éxito. Anexo11</p> <p>La facilitadora leerá las frases en voz alta y hará las aclaraciones necesarias. Cada participante debe marcar cuál es su grado de aceptación con cada una de ellas basándose en sus vivencias, recuerdos, experiencias y razones.</p> <p>Posteriormente, en los mismos grupos formados, se comentará y razonará sus respuestas. Deberán definir el éxito teniendo en cuenta sus ideas. Después, se escribirá todas las definiciones de los grupos en un resumen a mostrar. Con todo el grupo se escuchará las razones que cada grupo ha dado para definir el éxito. ¿El éxito se une a la suerte? ¿Qué diferencias puede haber? Haremos ver que el control del azar no está en nuestra mano, pero el éxito sí. “Para tener éxito es importante esforzarse, tener objetivos específicos y planificarse”.</p>	<p>10 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hoja de trabajo. Anexo 11</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Papelotes</li> <li>• Plumones</li> </ul>
<p>CIERRE</p>	<p>“Video Reflexivo”</p>	<p>Se visualizará un video reflexivo acerca del tema para luego hacer una idea general.</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=YxgKyjy5qeE">https://www.youtube.com/watch?v=YxgKyjy5qeE</a></p>	<p>8 minutos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>

**FACTORES ORGANIZACIONALES****SESIÓN N°10: "FORMAS DE ESTAR"****OBJETIVO:**

- Afrontamiento adecuado de factores externos y aceptación de las situaciones que no están a nuestro alcance.

	<b>ACTIVIDAD</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>MATERIALES</b>
<b>INICIO</b>	Bienvenida	La facilitadora da la bienvenida a todos los participantes, explica el desarrollo de la sesión ,los objetivos y el tiempo de duración y realiza una breve retroalimentación.	5 minutos	
<b>DESARROLLO</b>	Exposición temática	La facilitadora expondrá mediante diapositivas la importancia de hacer uso del manejo de la inteligencia emocional para afrontar situaciones ajenas a nuestro poder.	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Proyector multimedia</li></ul>
	Dinámica grupal "Pásamelo"	Se formarán 5 equipos de 6 integrantes, a cada uno se le dará una carta (casino) la cual estará colocado en la frente del primer participante y éste tendrá que pasárselo a su compañero sin usar sus manos, ganará el equipo que logre hacer recorrer la carta o casino por todos sus integrantes. Al finalizar analizaremos la dinámica, tomándose en cuenta los aportes de los participantes para concluir, que el éxito se debió a la suma del buen trabajo de cada participante, dado que si el cualquiera de los participantes no hubiera podido realizar la	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cartas (casinos /naipes)</li></ul>

		<p>actividad por ende la carta (casino) no hubiera llegado a su destino.          Pediremos la conclusión final a voluntarios adaptando la dinámica a la vida laboral.</p>		
	Video	<p>Se visualizará un video y comentaremos de forma grupal el contenido</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=m_7m9UMa0_A">https://www.youtube.com/watch?v=m_7m9UMa0_A</a></p>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>
<b>CIERRE</b>	<p>Dinámica de cierre          Video reflexivo</p>	<p>Se visualizará un video reflexivo sobre el uso de buena actitud</p> <p><a href="https://www.youtube.com/watch?v=nxDiy_a27Dg">https://www.youtube.com/watch?v=nxDiy_a27Dg</a></p>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>

FACTORES ORGANIZACIONALES				
SESION N° 11 "PARTE - TODO"				
	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
INICIO	Bienvenida	La facilitadora da la bienvenida a todos los participantes, explica el desarrollo de la sesión ,los objetivos y el tiempo de duración.	2 minutos	
DESARROLLO	Exposición temática	La facilitadora expondrá mediante diapositivas la importancia de sentirse identificado con el lugar de trabajo por tal motivo los logros y fracasos deberán ser adoptados como propios y trabajar en conjunto para alcanzar las metas sin exagerar en los compromisos y asumir estrategias de comunicación manifestando de forma asertiva propuestas de mejora en bien común.	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>
	"Sumando partes"	<p>Se formarán 3 equipos de 10 integrantes cada uno, a cada equipo se le repartirá cartillas enumeradas del 0 al 9, se procederá a dictar una operación matemática y deberán agruparse con las cartillas de acuerdo al resultado. Por ejemplo: <math>25+115 \cdot 7=?</math></p> <p>Se agruparán los participantes que tengan la cartilla con el número 8, luego el 3 y finalmente el cero para dar como respuesta el 830. Ganará el equipo que resuelva primero la operación.</p> <p>A modo de conclusión se pedirá la participación de algún voluntario que asocie la dinámica con</p>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cartillas enumeradas (3 paquetes)</li> </ul>



		el ámbito laboral y nos manifieste porque de la importancia de sumar fuerzas entre todos y trabajar coordinados con buena comunicación y con estrategias de resolución.		
	Tema expositivo "Pedir y dar"	La facilitadora expondrá mediante diapositivas las medidas de afrontamiento ante temas organizacionales y se visualizará un video de tips motivacionales. <a href="https://www.youtube.com/watch?v=ZcHj9kiYZYU">https://www.youtube.com/watch?v=ZcHj9kiYZYU</a>	20 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>
<b>CIERRE</b>	Dinámica de cierre "Coordinados"	Se formarán 3 equipos de 10 integrantes cada uno, a cada grupo se le dará una cuerda la cual tendrá 10 puntas que será sostenida por cada integrante del grupo, esta cuerda tendrá en el centro un lapicero que estará sostenida por todas las puntas, la consigna de la dinámica es que cada grupo debe moverse de tal manera que introduzcan el lapicero que esta al centro de la cuerda dentro de una botella que estará ubicada también al centro pero en el piso, gana el grupo que logre solucionar los inconvenientes y trabajar en equipo.	8 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuerdas</li> <li>• Lapiceros</li> <li>• Botellas</li> </ul>

FALTA DE APOYO SOCIAL				
SESIÓN N°12 "SALTANDO OBSTÁCULOS"				
<b>OBJETIVO:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aprender a resolver conflictos ya sea por uno mismo o con ayuda de los demás, desarrollando estrategias de buenas relaciones interpersonales</li> </ul>				
	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	TIEMPO	MATERIALES
INICIO	Bienvenida	La facilitadora da la bienvenida a todos los participantes, explica el desarrollo de la sesión ,los objetivos y el tiempo de duración.	5 minutos	
DESARROLLO	Exposición temática	La facilitadora expondrá mediante diapositivas la importancia de la habilidad de solucionar problemas y solicitar la ayuda pertinente de ser el caso.	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proyector multimedia</li> </ul>
	SIMULACROS DE MEDIACIÓN "Ayudémonos"	A veces, las personas no se sienten capaces de solucionar un problema y necesitan pedir ayuda en el exterior. La mediación en sí no es una solución, sino más bien una herramienta para dirigir el problema. Se les explicará a los participantes, que van a hacer	15 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoja de trabajo Anexo 12</li> </ul>

		<p>simulacros de mediación. Para lo cual, en primer lugar, deberán escribir una situación (un problema que hayan tenido con colegas o dentro de su ámbito laboral), sin poner nombres, y dárselo a la facilitadora. Anexo 12</p> <p>Posteriormente, se crearán grupos en función de las situaciones propias; para ello, se dividirá en dos grupos</p> <p>Personas mediadoras: van a dirigir la situación. Con la ayuda de la facilitadora, prepararán su papel.</p> <p>Quienes tienen el problema: se pondrán en parejas. Analizarán la situación que les ha tocado escenificar para que sea lo más real posible. Deberán dificultar el papel de la mediación.</p> <p>Los profesionales empezarán a escenificar las situaciones y las personas mediadoras las dirigirán. Una vez terminen todos y todas, analizarán las situaciones y se fijarán en si han logrado dirigir las personas hacia las soluciones.</p>		
--	--	---	--	--

		<p>Comentarán las dificultades y problemas que han tenido y cómo se podría haber dirigido el conflicto de otra manera.</p> <p>Con todo el grupo, dos de las personas participantes de cada grupo comentarán sus experiencias, cómo se han sentido y para qué les ha servido. Después, se debatirá y se aceptará que hay momentos en los que el problema es demasiado grande y el punto de vista de otras personas nos ayuda a redirigir el problema.</p>		
	Exposición temática	<p>La facilitadora expondrá mediante diapositivas la importancia de mantener buenas relaciones interpersonales, cuáles son las estrategias comunicacionales y los beneficios que nos aportan.</p>	10 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proyector multimedia</li> </ul>

	Ejercicios de respiración diafragmática	Los profesionales deben estar acostados o sentados en una posición cómoda. Se empieza expulsando el aire residual. Se indica que deben colocar las manos encima del abdomen enseguida se inhala hasta que el abdomen se hinche y exhalar hasta dejar el abdomen sin aire (anexo).	5 minutos	
CIERRE	Aplicación del Pos test	Aplicación del instrumento: Cuestionario de estrés laboral JSS	5 minutos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuestionario de estrés laboral JSS</li> </ul>
	Dinámica de cierre	La facilitadora despide el programa agradeciendo por su participación y una breve reflexión de todas las sesiones trabajadas y se procede a la entrega de diplomas. Anexo 13	Sin tiempo establecido	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomas Anexo 13</li> </ul>

## ANEXOS PARA EL DESARROLLO DE LA PROPUESTA

### ANEXO 1: PRE TEST Y POST TEST

Sesión 1 y Sesión 14

#### Cuestionario de estrés laboral JSS

Institución: \_\_\_\_\_ Género: M\_\_\_ F\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

#### PARTE A. INSTRUCCIONES

En las siguientes situaciones relacionadas con su trabajo que sienta que son **más desagradables**, marque con un círculo un número proporcionalmente mayor que el 5. Si siente que un evento es **menos estresante**, señale con un círculo un número proporcionalmente menos que 5.

	EVENTOS LABORALES ESTRESANTES RELACIONADOS CON EL TRABAJO.	BAJO	PROMEDIO	ALTO	
1	Asignación de tareas desagradables.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	1
2	Trabajar horas extras.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	2
3	Falta de oportunidades de promoción.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	3
4	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	4
5	Compañeros que no realizan su trabajo.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	5
6	Apoyo insuficiente por parte del superior.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	6
7	Ocuparse de situaciones de crisis.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	7
8	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	8
9	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	9
10	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	10
11	Asignación de mayores responsabilidades.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	11
12	Períodos de inactividad.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	12
13	Dificultad para acceder al superior.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	13
14	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	14
15	Personal insuficiente para realizar una tarea.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	15
16	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	16
17	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	17
18	Falta de participación en las decisiones organizativas.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	18
19	Salario insuficiente.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	19
20	Competencia para promocionar.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	20
21	Supervisión pobre o insuficiente.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	21

22	Área de trabajo ruidosa.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	22
23	Interrupciones frecuentes.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	23
24	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	24
25	Papeleo excesivo.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	25
26	Reuniones de última hora.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	26
27	Tiempo personal insuficiente (eje. café, comida).	1	2 3 4 5 6 7 8	9	27
28	Cubrir el trabajo de otro empleado.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	28
29	Compañeros de trabajo poco motivados.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	29
30	Conflictos con otras áreas.	1	2 3 4 5 6 7 8	9	30

### PARTE B. INSTRUCCIONES

En las siguientes situaciones laborales, por favor indique el número aproximado de días durante los últimos 6 meses en los que ha experimentado personalmente cada acontecimiento. Marque con un círculo el 0 si el acontecimiento no ocurrió; marque el 9+ si Ud. experimentó personalmente esa situación o más días en los últimos 6 meses.

	SITUACIONES ESTRESANTES RELACIONADOS CON EL TRABAJO.	Número de días durante los últimos 6 meses en las cuales ha experimentado esas situaciones									
31	Asignación de tareas desagradables.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	31
32	Trabajar horas extras.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	32
33	Falta de oportunidades de promoción.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	33
34	Asignación de obligaciones nuevas o poco familiares.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	34
35	Compañeros que no realizan su trabajo.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	35
36	Apoyo insuficiente por parte del superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	36
37	Ocuparse de situaciones de crisis.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	37
38	Falta de reconocimiento por el trabajo bien hecho.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	38
39	Realizar tareas no incluidas en la descripción del puesto.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	39
40	Equipamiento insuficiente o de pobre calidad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	40
41	Asignación de mayores responsabilidades.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	41
42	Períodos de inactividad.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	42
43	Dificultad para acceder al superior.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	43
44	Experimentar actitudes negativas hacia la empresa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	44
45	Personal insuficiente para realizar una tarea.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	45
46	Tomar decisiones cruciales que están en el punto de mira.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	46

47	Ofensa personal por parte de un cliente, un usuario o un compañero.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	47
48	Falta de participación en las decisiones organizativas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	48
49	Salario insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	49
50	Competencia para promocionar.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	50
51	Supervisión pobre o insuficiente.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	51
52	Área de trabajo ruidosa.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	52
53	Interrupciones frecuentes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	53
54	Cambios frecuentes de actividades aburridas a demandantes.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	54
55	Papeleo excesivo	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	55
56	Reuniones de última hora.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	56
57	Tiempo de personal insuficiente (eje. café, comida).	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	57
58	Cubrir el trabajo de otro empleado.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	58
59	Compañeros de trabajo poco motivados.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	59
60	Conflictos con otras áreas.	1	2	3	4	5	6	7	8	9+	60





ANEXO 3



SITUACIONES DE ESTRÉS	ESTRATEGIA DE SOLUCIÓN

## ANEXO 4

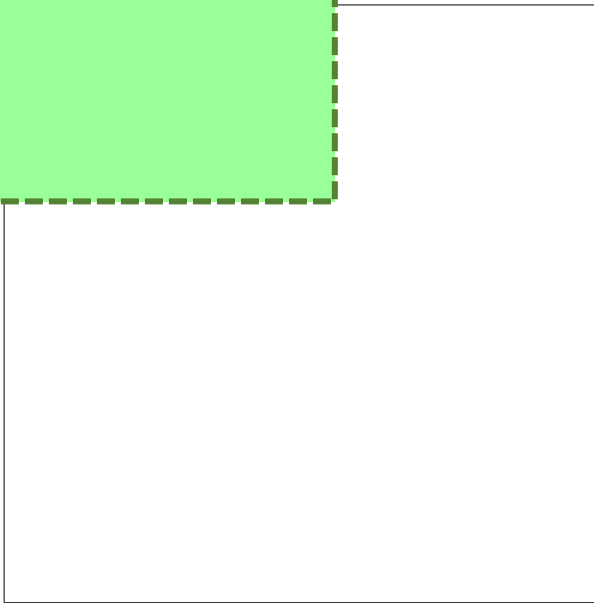
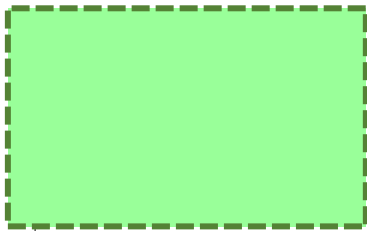
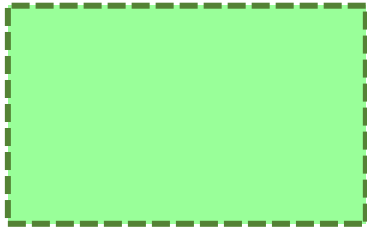
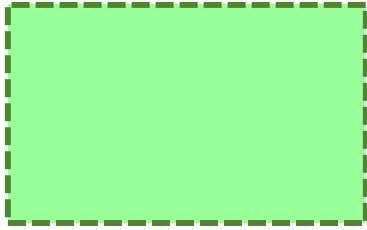
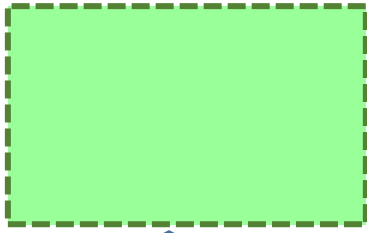


CAMBIOS EN EL TRABAJO	CAMBIOS EN SÍ MISMO



ANEXO 5:

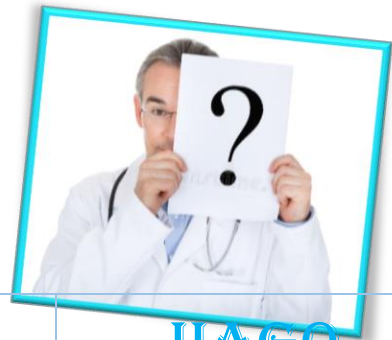
P  
R  
I  
O  
R  
I  
D  
A  
D  
E  
S  
  
P  
E  
R  
S  
O  
N  
A  
L  
E  
S



P  
R  
I  
O  
R  
I  
D  
A  
D  
E  
S  
  
L  
A  
B  
O  
R  
A  
L  
E  
S



**ANEXO 6**



	<b>SIENTO</b>	<b>HAGO</b>
SI MI JEFE SE ENFADA CONMIGO		
SI ME PIDEN QUE ME QUEDE HORAS EXTRAS PARA TERMINAR UN TRABAJO		
SI MI JEFE ME SOLICITA TERMINAR EL TRABAJO DE UN COLEGA		
SI TENGO QUE DECIRLE NO A ALGUIEN		
CUANDO ESTOY EN UN GRUPO NUEVO		
CUANDO ESCUCHO A MIS COMPAÑEROS HABLAR A MIS ESPALDAS		
SI ALGUIEN CUESTIONA MI TRABAJO		
SI UTILIZAN MI TIEMPO DE REFRIGERIO PARA PEDIRME AVANZAR CON OTRAS ACTIVIDADES		
SI INTERRUMPEN CONSTATEMENTE MI TRABAJO		

## ANEXO 7



- Objetivo:
- Beneficios del objetivo:
- Dificultades del logro del objetivo:
- Cómo afrontar cada dificultad:
- Medios necesarios para lograr el objetivo:
  - Cuáles tengo.....
  - Cuáles no tengo.....
  - Qué hacer con los que no tengo.....
  - La ayuda que necesito (quién).....
- ¿Cuáles son tus planes de acción y cómo los vas a afrontar?  
.....  
.....
- ¿Qué emociones ayudan a lograr el objetivo?  
.....  
.....
- ¿Qué emociones debería trabajar?  
.....
- ¿Qué emociones pueden dificultar?  
.....
- ¿Qué voy a hacer ante esa emoción?  
.....  
.....
- ¿Cómo vas a evaluar el camino al logro?  
.....

## ANEXO 8

### LECTURA



Mikel era una persona de las que te gustaría ser. Siempre estaba de buen humor y siempre tenía algo positivo que decir.

Cuando alguien le preguntaba qué tal estaba, él contestaba:

“Si pudiera estar mejor, tendría un gemelo”.

Tuvo más de un puesto de trabajo, y algunos compañeros le siguieron en sus cambios de trabajo. La razón de seguirle era su carácter: era muy motivador. Cuando un empleado/a tenía un mal día, ahí estaba Mikel para enseñarle/la cómo ver la parte positiva de la situación. Esto me creó mucha curiosidad. Una vez, le pregunté:

“No entiendo... es imposible ser siempre una persona positiva. ¿Cómo lo haces?”. Mikel me contestó:

“Cada día, cuando me levanto, me digo a mí mismo: “Mikel, hoy tienes dos opciones: estar de buen humor o de mal humor”; y yo siempre decido estar de buen humor. Cada vez que pasa algo puedo decidir ser víctima o aprender de esa situación. Yo decido aprender. Cuando alguien viene a mí quejándose, puedo aceptar la queja o enseñarle la parte positiva de la vida. Elijo esto último.”

“Sí, claro, ¡pero no es tan fácil!” –protesté-.

“Sí, sí que lo es”, dijo Mikel.

“En esta vida se puede elegir todo. Cuando nos quitan lo demás, cada día es una decisión. Tú decides la reacción que tienes ante una situación, tú decides la influencia de la gente de tu entorno en tu actitud, tú decides si quieres vivir de buen o mal humor.

En resumen, **TÚ DECIDES CÓMO VIVIR TU VIDA.**”

Reflexioné sobre lo que me dijo Mikel

A causa de asuntos de residencia, perdimos la relación, pero pensaba muy frecuentemente en Mikel, cada vez que tenía que tomar una decisión. Unos años más tarde, Mikel cometió un error que nunca debió haber hecho en un negocio: dejó la puerta abierta y, una mañana, tres ladrones con armas le atracaron.

Cuando estaba tratando de abrir la caja, los nervios le hacían temblar y la mano le resbaló cuando marcaba la combinación. Los ladrones se asustaron y le dispararon.

Por suerte, encontraron pronto a Mikel y lo llevaron al hospital. Tras una operación de ocho horas y una larga y dura terapia de semanas, enviaron a Mikel a casa, aún con fragmentos de bala en su cuerpo.

Me encontré con él unos seis meses después del incidente, y cuando le pregunté qué tal estaba, su respuesta fue la siguiente:

“Si hubiera podido estar mejor, tendría un gemelo”. Le pregunté qué le pasó por la cabeza en el momento del robo. Me contestó: “Mi primer pensamiento fue que debí haber cerrado la puerta con llave. Cuando estaba en el suelo, recordé que tenía dos opciones: vivir o morir. Elegí vivir.”

“¿No tuviste miedo?” le pregunté.

Mikel me contestó: “Los médicos fueron inmejorables. Me repetían que estaría bien. Pero cuando me llevaron a la sala de operaciones y vi las caras de los/as médicos/as y las/os enfermeras/os, me asusté de veras. En sus ojos podía ver: “no hay nada que hacer”. Ahí fue cuando me di cuenta de que tenía que tomar una decisión”

¿Qué hiciste?”, le pregunté.

Mikel me contestó: “Un/a médico/a me preguntó si tenía alergia a algo, y tras respirar profundamente, le dije: “Sí, a las balas”. Mientras se reían, les dije: “He elegido vivir, así que operadme como si estuviera vivo, no como si estuviera muerto”

Mikel vivió gracias a la profesionalidad de los/as médicos/as, pero sobre todo por su ACTITUD SORPRENDENTE. Él aprendió que tenemos CADA DÍA LA OPCIÓN DE DECIDIR; al final, es una cuestión de ACTITUD. ¡ES TU OCASIÓN!



## TENER LA OCASIÓN DE DECIDIR

- Cómo eres
- Cómo te ves a ti mismo/a
- Cómo te sientes
- Cómo vives

**ANEXO 9**

**LISTA DE LOGROS**

A large grey arrow pointing upwards, centered on a yellow background. The arrow is flanked by two columns of horizontal blue lines, serving as a template for listing achievements.

## ANEXO 10

LINEA DEL TIEMPO



## ANEXO 11

### FRASES

- En el logro del éxito, el 90% es esfuerzo, el 5% capacidad y el 5% originalidad.
- El éxito no es tan importante como el esfuerzo por lograrlo.
- No lograrlo no tiene importancia si has hecho todo lo que está en tu mano por lograrlo.
- Dios ofrece éxito a la constancia.
- Quien no busca el éxito, no busca nada.
- Tu futuro es el resultado del esfuerzo que haces para construir tu vida.
- Los objetivos son elementos que le dan sentido a nuestra vida.
- Tener éxito es sentirse bien con todo lo que haces.



**SITUACIÓN PROBLEMÁTICA:**



