



**UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO
RUIZ GALLO FACULTAD DE
CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y
EDUCACIÓN**



UNIDAD DE POSGRADO

**PROGRAMA DE MAESTRÍA EN
PSICOLOGÍA CLÍNICA**

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA COGNITIVO
CONDUCTUAL PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA
EMOCIONAL EN PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD DE
JAYANCA, 2017.**

Tesis presentada para obtener el Grado Académico de
Maestro en Psicología en Psicología Clínica

PRESENTADA POR:

Bach. Cindy Fiorella Soto Chavesta

LAMBAYEQUE – PERÚ

2018

PROPUESTA DE UN PROGRAMA COGNITIVO CONDUCTUAL PARA
MEJORAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN PERSONAL DE UN
CENTRO DE SALUD DE JAYANCA, 2017.

PRESENTADA POR:

Lic. Cindy Fiorella Soto Chavesta
AUTOR.

Mg.Sc. Rubén Toro Reque
ASESOR

Presentada a la Unidad de Posgrado de Ciencias Histórico Sociales y
Educación de la FACHSE de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo. Para
obtener el Grado de **MAESTRO EN PSICOLOGÍA CLÍNICA**

APROBADO POR:

Dr. Jorge Isaac Castro Kikuchi
PRESIDENTE DEL JURADO

Mg. Sc. Raquel Yovana Tello Flores
SECRETARIO DEL JURADO

Dra. Beldad Fenco Periche
VOCAL DEL JURADO

JULIO, 2018

DEDICATORIA

A Dios por estar conmigo en cada escalón de mi vida,
cuidándome y protegiéndome en todo momento.

A mis padres, Elard Soto Marchán y Ana Iris Chavesta
Larrea, quienes desde mi infancia hasta la actualidad han
velado por mi educación y bienestar, teniéndolos como un gran
ejemplo a seguir. También dedico esta investigación a mi
amado hijo, André Fabián Gómez Soto mi gran amor de
toda la vida.

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	III
RESUMEN.....	V
INTRODUCCIÓN.....	VII
CAPÍTULO I: ANÁLISIS DEL OBJETO DEL ESTUDIO.....	13
1.1 Ubicación.....	13
1.2 Evolución histórica tendencial del objeto de estudio.....	14
1.3 Características del problema.....	15
1.4 Metodología.....	16
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....	19
2.1 Antecedentes del problema.....	19
2.2. Bases teóricas.....	21
2.2.1. Inteligencia emocional.....	21
2.2.3 Modelo de Bar-On.....	21
2.2.4 Terapia cognitiva conductual.....	24
2.2.5 Estrategias y técnicas de la terapia cognitiva conductual...	24
CAPÍTULO III: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	29
Presentación de la propuesta.....	43
CONCLUSIONES.....	68
RECOMENDACIONES.....	69
BIBLIOGRAFÍA.....	70
ANEXOS.....	74

RESUMEN

La inteligencia emocional favorece los vínculos personales saludables, además puede ser mejorada en el desarrollo de la vida. La investigación “Propuesta de un programa cognitivo conductual para mejorar la inteligencia emocional en personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017”, de tipo descriptivo- propositivo, tuvo como objetivo proponer un programa basado en el enfoque cognitivo conductual para desarrollar la inteligencia emocional en la población de estudio. Como hipótesis se formuló sí la propuesta de un programa tendrá resultados para desarrollar la inteligencia emocional en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017. Se tomó la teoría de BarOn, quién define a la variable como la capacidad de entender y dirigir nuestras emociones para el desarrollo de nuestra vida diaria. La población fue de 40 trabajadores de diferentes servicios de atención al paciente, se aplicó el instrumento EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory, adaptado y validado por Nelly Ugarriza (2000). Se encontró que los trabajadores se ubicaron en el nivel promedio, sin embargo la suma de los niveles bajos es una cifra elevada a esta. Referente a los componentes, todos se ubicaron en el nivel promedio, no obstante la suma de los niveles bajos, no indicó que este predomina en los trabajadores, por lo cual se elaboró y se propuso un programa de intervención “Aprender a gestionar emociones para vivir de verdad” dividido en 17 sesiones con duración de 1 hora.

Palabras clave: Inteligencia, emociones, programa.

ABSTRACT

Emotional intelligence favors healthy personal relationships, it can also be improved in the development of life. The research "Proposal of a cognitive behavioral program to improve emotional intelligence in staff of a Jayanca Health Center, 2017", of a descriptive-proactive type, aimed to propose a program based on the cognitive behavioral approach to develop emotional intelligence in the study population. As hypothesis was formulated if the proposal of a program will have results to develop emotional intelligence in the staff of the Jayanca Health Center, 2017. BarOn theory was taken, who defines the variable as the ability to understand and direct our emotions for the development of our daily life. The population was 40 workers from different patient care services, the instrument EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory was applied, adapted and validated by Nelly Ugarriza (2000). It was found that the workers were located in the average level, however the sum of the low levels is a high figure to this. Regarding the components, all were located in the average level, despite the sum of the low levels, it did not indicate that this predominates in the workers, for which an intervention program was developed and proposed "Learning to manage emotions to live really "divided into 17 sessions lasting 1 hour.

Keywords: Intelligence, emotions, program

INTRODUCCIÓN

En el ámbito laboral, cualquiera sea la tarea que se desempeñe las emociones juegan un papel crucial, pues es fundamental que cada miembro de la organización se sienta un profesional responsable de sus competencias y que con sus aportes ayude a lograr los objetivos (Henríquez ,2017).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2014) refiere es importante considerar la salud física y psicológica de los trabajadores, ya que va a intervenir en los ingresos familiares, productividad y en el desarrollo económico. Por tal motivo se debe tener en cuenta desde las condiciones del lugar trabajo (calor, ruido, polvo, etc.) hasta las condiciones del trabajo a realizar (ocupación, cargo, presión de trabajo).

Mamani (2014) señala que en los últimos años, junto con el avance de la tecnología y la demanda en el mercado, las normas que gobiernan el mundo laboral también han cambiado. Se cuestionan los conceptos de éxito, capacidad y talento, teniendo que los auténticos triunfadores del siglo XXI, son aquellos que han desarrollado su inteligencia emocional. Es decir no solo se tiene en cuenta la formación, experiencia o coeficiente intelectual. Además de esto debe contar con habilidades intrapersonales, interpersonales, de adaptación, manejo de tensión, y estado de ánimo; representadas por la inteligencia emocional (Mamani, 2014).

Así mismo Yabar (2016) menciona “Hoy se exige de personas competentes en el manejo de las relaciones interpersonales que le permitan trabajar en equipo, competentes en el manejo de las emociones para que las relaciones se den de manera fluida dentro del mundo laboral”.

La productividad laboral de los empleados de cualquier organización se puede ver afectada al no tener un nivel estable de inteligencia emocional. Una persona que no sabe cómo controlar sus emociones puede fallar en el trato con sus compañeros de trabajo y también tener mala relación con los clientes, afectando el desempeño y competencia a nivel laboral (Fleischhacker ,2014).

López y Fernández (Como se citó en Negrín, 2016) señalan que el personal de salud debe contar con la capacidad de establecer relaciones interpersonales exitosas con pacientes, familias y con el resto de componentes del equipo de cuidados.

Ordoñez (2017) señala que en un amplio artículo publicado en Aeon, la reportera Livia Gershon glosa a David Deming de la Universidad de Harvard: “Casi todo el crecimiento del empleo en Estados Unidos entre 1980 y 2012 estaba en el trabajo que requiere grados relativamente altos de habilidades sociales” En el sector sanitario y de cuidados estas habilidades se tornan absolutamente necesarios.

El trabajo emocional según Sánchez, determina la actividad sanitaria en diversas situaciones. “Lo que más valora la gente es el tipo de trato que ha recibido del personal sanitario. Tenemos muchos problemas porque algunos tratamientos se inician y después se abandonan. Hay estudios que señalan que cuando los médicos o enfermeros conectamos emocionalmente, se producen menos casos de abandono precoz del tratamiento y, por tanto, menos recaídas” (Ordoñez, 2017).

En México el sector salud ocupa la cuarta parte en: Deterioro de relaciones interpersonales, entre otros factores que en conjunto pueden estar presentes en más de la mitad de los trabajadores (Rodríguez, Navarro, González, Contreras y Pérez ,2015).

De acuerdo con una investigación realizada por la Universidad Sergio Arboleda (2017) a cerca de 210 empresas de América Latina, uno de los problemas que más aqueja el entorno laboral es la falta de expresiones de reconocimiento, motivación y falta de comunicación; siendo Perú, Panamá y El Salvador con el mayor problema detectado. Además, las empresas de estos mismos países ponen de manifestó que un 43% tiene que ver con las relaciones interpersonales en los equipos.

Según los últimos datos reportado en Perú, es importante identificar las emociones de los trabajadores pues no basta con conocer cómo se siente el equipo, sino saber tomar decisiones prudentes al respecto, además si en la empresa se maneja una baja inteligencia emocional, dicho porcentaje puede reducir a un 50% su productividad (Gestión, 2017).

La Terapia Cognitivo Conductual ayuda a dar sentido a lo que puede sentirse como un problema abrumador, por lo que se descompone en partes más manejables. Estas partes más pequeñas son los pensamientos, sentimientos, acciones e incluso las sensaciones físicas (Gómez, 2017).

El personal que labora en el Centro de Salud de Jayanca, presenta ciertas dificultades que estaría afectando su entorno laboral, tales como: Falta de solución de problemas, desacuerdos en actividades a realizar y quejas en los horarios establecidos. Así mismo hay quienes no cuentan con un adecuado manejo de emociones, afectando su relación con su equipo de trabajo y otros hacia el paciente. Además, hay quienes refieren sentirse estresados por la carga laboral.

Por lo mencionado nos lleva a plantear la siguiente pregunta ¿Será necesario la creación de un programa de intervención para mejorar la inteligencia emocional en el personal de un centro de Salud de Jayanca, 2017?

El objetivo de este estudio fue proponer un programa basado en el enfoque cognitivo conductual para desarrollar la inteligencia emocional en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017. Como objetivos específicos se tuvo identificar los niveles de la inteligencia emocional del grupo a estudiar, además describir los niveles de los componentes de la inteligencia emocional en el personal del Centro de Salud. Así mismo elaborar la propuesta de un programa basada en la teoría de Bar-On, para desarrollar la inteligencia emocional en el personal de Salud de Jayanca, por último validar el programa mediante criterios de jueces para su futura aplicación. Cabe mencionar que los objetivos se encuentran mejor especificados que a los del proyecto.

En este contexto, se cuentan con presencia de profesionales de salud capacitados en atención primaria de salud: Médicos, enfermeras, obstetra, biólogo, químico farmacéutico, psicólogos, odontólogos y técnicos. Cabe mencionar que el Centro de Salud de Jayanca, es el único medio de acceso de atención a la salud por el estado, por lo cual es el más accesible y el más recurrido. Es por eso que muchas veces el personal no se abastece para poder atender a todos los pacientes, suscitando en ellos cargas de estrés laboral, y en la mayoría de los pacientes desesperación por ser atendidos, quienes en ocasiones han ofendido mediante amenazas e insultos al personal de turno. La gran parte del personal nombrado, solicita realizar guardias nocturnas y guardias comunitarias por motivos económicos, lo cual es incluido dentro de sus 25 turnos de trabajo, además de contar con su día de descanso, sin embargo esto afecta a la atención del día siguiente, por la ausencia de personal. Muchos de ellos son padres de familia, residen en Chiclayo y Lambayeque, por lo que tienen que viajar 1 hora diaria para llegar a su zona de trabajo. Además existe falta de cultura de trabajo en equipo, organización y compromiso. También hay idiosincrasia por parte de la población, competencia informal (curanderos, hueseros, etc.), presencia de zancudos, moscas y otros insectos. En cuanto a la infraestructura del Centro de Salud se cuenta con servicios básicos de: luz, agua, desagüe; por otra parte hay un inadecuado sistema de referencias y demora en evacuación de pacientes.

Es por eso que surge el interés de estudiar esta variable en esta población, ya que si el personal desarrolla una inteligencia emocional positiva, va a favorecer a manejar estas situaciones desfavorables y así encontrarle un sentido diferente. Así mismo, va a ayudar a prevenir que puedan aquejar a su Salud Mental. Además es de gran importancia contar con una propuesta para desarrollar la inteligencia emocional en el personal, ya que se puede optar como una alternativa para la futura aplicación del programa y con esto a la solución de los problemas que se encuentra afectando al entorno laboral. Pues hoy en día, se requiere de personas que sean capaces de gobernar sus emociones, así mismo que sepan relacionarse con su entorno social, de contar con soluciones; es decir de saber recepcionar una dificultad de un

modo distinto, pues al no poder controlar su vida emocional se va a ver afectado todos los aspectos de su vida. Esta investigación nos permite conocer que componentes están influyendo directamente de manera negativa en el personal, basándose en esto para realizar un adecuado programa de intervención.

Ante la problemática expuesta, se tiene como futura hipótesis sí la propuesta de un programa basada en la teoría de BarOn tendrá resultados positivos para desarrollar la inteligencia emocional en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017.

El total de la población fue de 40 trabajadores que se encuentran distribuidos los servicios de medicina, enfermería, obstetricia, odontología, biología, nutrición, psicología, farmacia, técnicas de enfermería y técnicas en computación, se aplicó del instrumento EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory, adaptado y validado por Nelly Ugarriza (2000). El procedimiento se realizó por grupos de 10, y luego pasaron a una entrevista personal.

El proceso de análisis de datos se realizó empleando el programa Excel 2013 donde se procesó la información recolectada. Por otra parte, para el procesamiento se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24. Finalmente los resultados fueron presentados en tablas y gráficos para su mejor interpretación.

De estos resultados se tuvo como propuesta el programa “Aprender a gestionar emociones para vivir de verdad”, el cual tuvo objetivo fortalecer en el personal los componentes de la inteligencia emocional que requieren mejorar, de modo que coloquen como primordial su bienestar emocional. Se elaboraron diecisiete sesiones con duración de una hora, basadas en el contenido de los cinco componentes de la inteligencia emocional.

Esta investigación, se encuentra dividida en tres capítulos, el primero es denominado Análisis del objeto d estudio, en el cual se encuentra datos que ayudará a describir la variable inteligencia emocional. El segundo capítulo es

denominado Marco Teórico, este es la recopilación de investigaciones sobre la misma variable la cual ayudará para la discusión, además define a la inteligencia emocional y en la teoría que se fundamenta esta investigación. El tercer capítulo es de Análisis y discusión de los resultados, en el que se encuentran los resultados expuestos organizados en tablas y gráficos para su análisis, también se desarrolla la propuesta del programa cognitivo conductual, el cual será utilizado para favorecer al desarrollo de la inteligencia emocional.

CAPITULO I

ANÁLISIS DEL OBJETO DE ESTUDIO

1.1. Ubicación

El Centro de Salud de Jayanca, se encuentra ubicado en la calle Diego Ferre 461 en el distrito de Jayanca, provincia de Lambayeque, departamento de Lambayeque. Se clasifica como Centro de Salud, es de tipo sin internamiento, pertenece a la categoría: I-3, su horario de atención es de 24 horas. Actualmente tiene 51 años de creación como Centro de Salud. Pertenece a la Diresa Regional de Salud de Lambayeque - Red de Salud Lambayeque.

El tipo de acceso al Centro de Salud es mediante una vía terrestre asfaltada completa, que une la ciudad de Lambayeque con la provincia de Jayanca. Los medios de transporte son vehículos no motorizados y motorizados (motos, mototaxis, automóviles de carga ligera, mediana y pesada). Más de la mitad del personal es procedente de Chiclayo y Lambayeque, quienes realizan una hora de viaje para llegar al Centro de Salud. El resto viven a los alrededores de Jayanca, usando de 5 minutos en moto-taxi y 10 minutos si van caminando.

De acuerdo a la infraestructura, el centro de salud cuenta con consultorios médicos: Existen tres ambientes físicos que funcionan para consulta externa (medicina general) Cada consultorio cuenta con camilla, escalinata, escritorio, sillas, coche de curación, tensiómetro, estetoscopio. Consultorio psicología: 1 ambiente. Tópico de enfermería y triaje: Funcionan en ambientes separados en 1 ambiente, en cada uno hay una técnica de enfermería. Farmacia: 1 ambiente para los asegurados del SIS. Laboratorio: 1 ambiente. Programa de crecimiento y desarrollo: 1 ambiente. Programa de TBC: 1 ambiente. Odontología: 1 consultorio. Obstetricia: 1 consultorio. Archivo de historia: 1 ambiente. Admisión: 1 ambiente y Medicina física y rehabilitación.

Su misión es: “Somos una Institución pública de servicios de salud que Brinda una Atención Integral a la persona, familia y comunidad del Distrito de Jayanca con atención de calidad, y eficiencia y eficacia, contando personal capacitados y competitivos que buscan mejorar la calidad de vida y el bienestar de la población”. Así mismo tiene como visión: “Ser un Centro de Salud líder en la Región de Lambayeque, aspirando a alcanzar el Nivel de atención I-4 en el año 2020; con la finalidad de mejorar la satisfacción y la calidad de vida de la población, disminuyendo los costos y los riesgos de la salud.”

1.2. Evolución Histórica tendencial del Objeto de Estudio

Diversos autores como Thorndike, Mayer, Salovey Gardner, entre otros, comenzaron a dar los primeros conceptos claves a lo que hoy nos llevaría a tener un concepto más claro y amplio sobre inteligencia emocional.

Hoy en día podemos presenciar como la Salud Mental de la población ha ido generando una preocupación por los diversos casos presentados ante nuestra sociedad. Entre los cuales el uso de una adecuada inteligencia emocional, nos podría llevar a sobreponer de estas situaciones de estrés, ansiedad, depresión, que aquejan a nuestro entorno.

En la población de Jayanca, existe un solo Centro de Salud, que es el más accesible a la población por ser del Estado, y lo cual incrementa situaciones que muchas veces pueden hacer perder el control interno y llevar a situaciones desfavorables. A inicios, el Centro de Salud contaba con menos personal del que existe ahora y todos eran del mismo lugar de Jayanca, además la población era menor a la de hoy, por lo que la atención era para todos y se daba de manera rápida.

Con el pasar de los años, la población fue aumentando por lo que se requería de mayor personal, y por lo mismo hay más presión por parte de los pacientes, pues constantemente se reciben amenazas, insultos, por no recibir

atención inmediata. Además se presencia de ambientes hostiles entre el mismo personal de salud. Actualmente hay quienes si conocen el término de inteligencia emocional pero refieren no saber cómo ponerlo en práctica.

1.3. Características del problema

El Centro de Salud de Jayanca, es el único Centro de Salud de atención por el estado para la población y por lo cual el más accesible. A diario acuden entre 45 a 50 pacientes en ambos turnos, además de los pacientes que acuden por emergencia, sumado a esto los pacientes que son derivados del puesto de salud “La Viña”, pues ahí solo cuentan con obstetra y técnico en enfermería, suscitando alta carga laboral para el personal y presión por parte de los pacientes para poder ser atendidos.

Al existir alta demanda de pacientes y poco personal, solo se entregan de 25 a 30 tickets, originando molestia y descontento en los pacientes que no alcanzaron, por lo cual el personal de turno se encuentra expuesto a las ofensas verbales y en algunas ocasiones físicas por parte de los pacientes.

La mayoría del personal vive en Chiclayo y Lambayeque, demorando entre 45 minutos a 1 hora de viaje para llegar a sus labores. El medio de transporte más recurrente y accesible es la combi, donde la gran parte tienen asientos incomodos y muchas veces por llegar a tiempo han tenido que optar por viajar en el respaldar de los asientos.

La mitad del personal son padres de familia existiendo alta preocupación por su sostén familiar, ya que a pesar que hay quienes se quejan de sentirse estresados, refieren seguir ya que es su fuente de economía.

La producción de cada personal es medida por metas mensuales y anuales. Y al no cumplirlas pueden verse sometidos en problemas mediante un memorándum, descuento o hasta la posibilidad de llegar a un despido.

Se ha presenciado de que hay personal que no sabe controlar sus emociones, pues se han llegado a ofender de forma verbal entre los

compañeros de trabajo, afectando el trabajo en equipo de atención hacia el paciente.

Existen falta de acuerdo en las actividades y horarios propuestos, pues muchos de ellos se quejan que hay favoritismo.

En ocasiones hay personal que no llega en el turno que le corresponde o pasada la hora de su entrada, desatando discusiones y quejas por parte de los pacientes.

Existe ausencia del médico jefe, por lo cual hay personas que se han tomado atribuciones de cargos que no les corresponde, originando en el personal desmotivación, falta de identificación institucional y muchas veces han llegado a sentirse sin respaldo ante cualquier suceso que se pudiera presentar.

1.4. Metodología

Es de tipo Descriptivo Propositivo y Transversal, los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Y transversal porque recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único (Hernández, Fernández y Baptista, 2010).

Por tratarse de una muestra finita, se tomó el total de trabajadores del Centro de Salud de Jayanca, 2017. El total de la población es de 40 trabajadores que se encuentran distribuidos los servicios de medicina, enfermería, obstetricia, odontología, biología, nutrición, psicología, farmacia, técnicas de enfermería y técnicas en computación.

Dentro de los criterios de selección de tuvieron:

Inclusión

Personal del Centro de Salud que labore en el Centro de Salud de Jayanca.

Personal de modalidad: Nombrado, SNP, CAS, CLAS, SERUMS.

Personal que función sea brindar atención directa al paciente.

Exclusión

Personal que no tenga voluntad de participar en la investigación.

Personal que sea contratado para cubrir horas o turnos.

Internos que realicen prácticas pre profesionales en el Centro de Salud de Jayanca.

Eliminación

Personal que haya marcado doble respuesta en más de 2 ítems.

Personal que no haya respondido a más de 10 ítems.

Pruebas que se halla verificado que sean inválidas por el inventario de mentiras.

La técnica fue psicométrica, esta se caracteriza por instrumentos estructurados que tienen como objetivo tener una información más amplia del sujeto (Gonzales, 2007).

En cuanto a los materiales a emplear fueron: Lápiz, borrador y hojas.

Los instrumentos utilizados fueron el consentimiento informado (Ver anexo A), donde se explicó de manera detallada los aspectos éticos de la investigación, una vez aceptado se hizo entrega del instrumento EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory, adaptado y validado por Nelly Ugarriza (2000) (Ver anexo B), el cual consta de 133 ítems cortos y se emplea un grupo de respuestas de cinco puntos, cuenta con un índice de validez y confiabilidad 0.93 el cual ayuda a identificar los niveles de inteligencia emocional de acuerdo a la teoría de Baron. Así mismo se brindo la hoja de respuestas (Ver

anexo C), para vaciar las respuestas de acuerdo a su criterio. Además hubo la entrevista con cada personal.

Cabe mencionar que se solicitó al médico jefe del Centro de Salud de Jayanca la autorización para ejecutar el trabajo de investigación, mediante un conversatorio y solicitud por la investigadora (Ver anexo D); posteriormente se coordinaron las fechas y horarios para que no interfieran con su trabajo.

Posteriormente se reunió al personal por grupos de 10, teniendo una duración de 30 minutos con el llenado de las respuestas y la entrevista que se tuvo con ellos. Luego se recogió la información para ser procesada.

El proceso de análisis de datos se realizó empleando el programa Excel 2013 donde se procesó la información recolectada. Por otra parte, para el procesamiento se utilizó el programa estadístico SPSS versión 24. Finalmente los resultados fueron presentados en tablas y figuras para su mejor interpretación.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.2. Antecedentes del problema

Condori (2017) ejecuto una investigación en Puno con 44 profesionales de enfermería. Los instrumentos que se utilizaron fueron Ice – Barón para medir la inteligencia emocional. Los resultados respecto al nivel de inteligencia emocional fueron que el 68,2% de las enfermeras presentan un nivel medio, de inteligencia emocional seguido del 20,5 % presentan un nivel bajo y el 11,4% presenta un nivel alto.

Mamani (2014), también realizó un estudio investigación en Puno, el tipo de estudio fue descriptivo correlacional con diseño no experimental, transversal. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento para la variable independiente, fue el "ICE DE Bar-on adaptado para uso experimental en el Perú por Abanto, Higuera y Cueto; el mismo que evalúa cinco escalas: Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de tensión, ánimo general. Los resultados del estudio fueron los siguientes: Respecto a la inteligencia emocional el 58.1% de enfermeras presenta nivel promedio, 32.3% nivel bajo, y solo 9.7% nivel alto. En la escala intrapersonal el 51.6% de enfermeras presenta nivel promedio, en la escala interpersonal el 54.8% presenta nivel bajo; en la escala adaptabilidad el 67.7% presenta nivel promedio, en la escala manejo de tensión el 58.1%, presenta un nivel bajo, en la escala ánimo general el 48.4%, de enfermeras presenta nivel promedio.

En Colombia Argoti, Martínez y Guevara (2015) encontraron que hay una relación entre inteligencia emocional y desempeño laboral. La investigación fue de tipo cuantitativo-correlacional, se utilizaron dos tipos de instrumentos, el primero fue la evaluación de desempeño propia de la organización y el test de Inteligencia emocional TMMS-24, se aplicó a 23 empleados: 11 mujeres y 12 hombres entre los 23 y 43 años de edad, los resultados demostraron que independientemente del género las emociones interfieren en el desempeño laboral de los funcionarios, ya sea negativa o positivamente, los individuos

que obtuvieron un bajo nivel en IE, obtuvieron también un bajo nivel en desempeño laboral. En conclusión, las emociones juegan un papel muy importante en la vida personal, social y laboral de un individuo, lo que lleva a tener en cuenta que el desarrollo de la inteligencia emocional, dentro de las organizaciones, ayudará a las mejoras de la calidad de trabajo de sus empleados, ya que se puede llegar a progresar en factores como la capacidad para formar equipos de trabajo y la capacidad de adaptabilidad a los cambios.

Además, en Lima Huanca (2012) desarrolló un estudio descriptivo simple, el cual tuvo como propósito identificar los niveles de inteligencia emocional en 60 docentes. Se utilizó el Inventario de Inteligencia Emocional EQ-I-BarOn estandarizado y adaptado para el Perú por Ugarriza (2001). Se reportó que la gran mayoría posee un nivel de inteligencia emocional adecuado (96,7%) y solamente el 3,3% tiene un nivel por mejorar, es decir, bajo. En cuanto al componente intrapersonal se observa que el 86.7% de los docentes se encuentra en el nivel adecuado, seguido del 10% que se encuentra en el nivel “por mejorar” y solo 3.3% de docentes se hallan en el nivel “muy desarrollado”, es decir, la mayoría ha desarrollado la comprensión emocional de sí mismo. La mayoría de docentes (91.7%) se ubica en el nivel adecuado en el componente estado de ánimo; el 8.3% se halla en el nivel “por mejorar”. La mayoría de los docentes tienen habilidades para sentirse satisfecho con la vida.

Lactayo (2012) realizó un trabajo de investigación en Lima, teniendo como objetivo: determinar el nivel de inteligencia emocional de las enfermeras del Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa. El instrumento para la recolección de datos se obtuvo a través del test de BA-RON. Se obtuvo como resultados que en los 5 componentes de la inteligencia emocional hubo predominio de puntajes promedio teniendo en el componente intrapersonal con un 72% seguido muy de cerca del componente adaptabilidad con un 63% y el componente interpersonal 62%. Con respecto al componente del estado de ánimo general se aprecia que el 58% presenta un estado promedio pero el 29% presenta puntaje bajo. Finalmente cabe mencionar que el 44% de los

profesionales presenta un nivel promedio respecto al manejo del estrés y el 29% un bajo nivel en el manejo del estrés.

En Guatemala, Pereira (2012), realizó un estudio con 36 trabajadores de la empresa Servipuertas, quien utilizó un método de investigación descriptiva, llegando a concluir que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se desenvuelven, el 72% están por encima del rango promedio, además se demostró que el 81% de los evaluados se encuentran en un rango de desempeño superior que llena las expectativas de la organización, en base a los resultados obtenidos mediante el coeficiente de correlación de Pearson se demostró una correlación débil, la cual indica que la inteligencia emocional no influye en el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa.

2.2. Base teórica

2.2.1. Inteligencia Emocional

Bar-On (Como se citó en Ugarriza 2003) define a la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades personales, emocionales, sociales y de destrezas que influyen en nuestra habilidad para adaptarnos y enfrentar las demandas y presiones del medio. Como tal, la inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional.

2.2.2. Modelo de Bar-On

Pérez (2013) menciona que Bar-On define la inteligencia emocional como: “Un conjunto de destrezas de tipo emocional, que intervienen para dar respuesta a las diversas demandas que se circunscriben a un ambiente, es decir, se trata de activar las habilidades emocionales para afrontar las dificultades de la vida de un modo satisfactorio”.

Ugarriza (2003) refiere que los 5 principales componentes conceptuales de la Inteligencia emocional y social que involucran los quince factores medidos por el (I-CE) son:

Componente Intrapersonal (CIA): Área que reúne los siguientes componentes:

Comprensión emocional de sí mismo (CM): La habilidad para percatarse y comprender nuestros sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos.

Asertividad (AS): La habilidad para expresar sentimientos, creencias, y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender nuestros derechos de una manera no destructiva.

Autoconcepto (AC): La habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades.

Autorrealización (AR): La habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo.

Independencia (IN): Es la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones.

Componente Interpersonal (CIE): Área que reúne los siguientes componentes:

Empatía (EM): La habilidad de percatarse, comprender, y apreciar los sentimientos de los demás.

Relaciones Interpersonales (RI): La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad.

Responsabilidad Social (RS): La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social.

Componente de Adaptabilidad (CAD): Área que reúne los siguientes componentes:

Solución de Problemas (SP): La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas.

Prueba de la realidad (PR): La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe (lo objetivo).

Flexibilidad (FL): La habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes.

Componente del Manejo del Estrés (CME): Área que reúne los siguientes componentes:

Tolerancia al Estrés (TE): La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y pasivamente el estrés.

Control de Impulsos (CI): La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones.

Componente del Estado de Ánimo en General (CAG): Área que reúne los siguientes componentes:

Felicidad (FE): La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para dividirse y expresar sentimientos positivos.

Optimismo (OP): La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos.

2.2.3. Terapia Cognitivo- Conductual

La terapia cognitivo conductual es la forma de entender cómo piensa uno acerca de sí mismo, de otras personas y del mundo que le rodea, y cómo lo que uno hace afecta a sus pensamientos y sentimientos. La TCC le puede ayudar a cambiar la forma cómo piensa ("cognitivo") y cómo actúa ("conductual") y estos cambios pueden ayudar a que la persona se sienta mejor (Pinto, 2007).

La TCC se centra en problemas y dificultades del "aquí y ahora". En lugar de centrarse en las causas de su angustia o síntomas en el pasado, busca maneras de mejorar su estado anímico ahora (Pinto, 2007). Las principales características de terapia cognitivo conductual es que las variables cognitivas son importantes mecanismos causales; las aproximaciones cognitivas- conductuales empujan técnicas terapéuticas tanto cognitivas como conductuales; las terapias cognitivos conductuales son de tiempo limitado, o al menos no se consideran terapias a largo plazo; las aproximaciones cognitivos conductuales son empresas colaborativas donde el cliente y el terapeuta forman una alianza de trabajo para aliviar el pensamiento y conducta disfuncional (Becoña y Oblitas, 1997).

2.2.4. Estrategias y técnicas de la terapia cognitiva conductual

Entrenamiento en resolución de problemas

El entrenamiento en resolución de problemas es un tipo de tratamiento cognitivo-conductual a través del cual se pretende ayudar a los sujetos a hacer frente a determinadas situaciones que por sí mismos no son capaces de solucionar. En este tipo de técnica se trabajan aspectos como la orientación hacia el problema en cuestión,

la formulación del problema, la generación de posibles alternativas para solucionarlo, la toma de una decisión respecto a la más apropiada y la verificación de sus resultados. En resumidas cuentas, se trata de saber enfocar las situaciones complicadas del modo más constructivo posible, sin dejarse llevar por los miedos y la ansiedad (Almendo, 2012).

Contrato de contingencias

El contrato de contingencias es un acuerdo escrito entre distintas personas (familia, pareja, amigos, etc.) para cambiar alguna conducta, ya sea por parte de ambos (contrato multilateral) o de una persona (contrato unilateral). Los términos del contrato se negocian entre todos hasta llegar a un acuerdo (Almendo, 2012).

Técnicas de modelado

El modelado es un tipo de técnica en la que un individuo realiza una conducta o interactúa en una situación con el objetivo de que el paciente observe y aprenda una manera de actuar concreta de manera que sea capaz de imitarlo. Se busca que el observador modifique su conducta y/o pensamiento y dotarle de herramientas para afrontar determinadas situaciones (Almendo, 2012).

Existen diferentes variantes según el observador deba o no replicar la conducta, el modelo domine desde el inicio de realizar la conducta deseada o tenga recursos semejantes al paciente de modo que se vaya haciendo una aproximación al objetivo, el número de personas que actúan como modelo o si el modelado se realiza en vivo o a través de otros medios como la imaginación o la tecnología (Almendo, 2012).

Técnicas de exposición

Este tipo de técnicas son empleadas especialmente en los casos de fobias y trastornos de ansiedad y control de los impulsos. Se basan

en confrontar al paciente al estímulo temido o generador de ansiedad hasta que ésta se reduzca, de manera que pueda aprender a gestionar su conducta ante él a la vez que a nivel cognitivo reestructura los procesos de pensamiento que le hacen sentir malestar ante dicho estímulo o situación (Almendo, 2012).

Las técnicas de exposición pueden aplicarse de muy diversa manera, tanto en vivo como en imaginación e incluso es posible aprovechar las posibilidades tecnológicas para aplicar exposición a través de realidad virtual (Almendo, 2012).

Reestructuración cognitiva

Esta técnica resulta básica en el tratamiento de la mayor parte de trastornos psíquicos, formando parte de casi todas las técnicas cognitivo-conductuales. Se basa en la modificación de los esquemas de pensamiento del paciente a través de diversos métodos, identificando los propios patrones de pensamiento y su influencia sobre la vida del paciente y generando junto al paciente alternativas cognitivas más adaptativas y funcionales (Almendo, 2012).

Así pues, se modifican creencias, actitudes y puntos de vista, todo ello con el objetivo de hacer que la persona pase a interpretar las cosas de otro modo, por un lado, y se plantee diferentes objetivos y expectativas, por el otro. Estas modificaciones tendrían el poder de hacer que apareciesen nuevos hábitos y desapareciesen esas rutinas que son poco útiles o generadoras de malestar (Almendo, 2012).

Inoculación de estrés

Esta técnica se basa en la preparación del sujeto de cara a hacer frente a posibles situaciones de estrés. En ella se pretende en primer lugar ayudar al paciente a entender cómo le puede afectar el estrés y cómo puede hacerle frente, para posteriormente enseñarle diferentes

técnicas cognitivas y conductuales como las otras aquí reflejadas y finalmente hacer que las practique en situaciones controladas que permitan su generalización a la vida cotidiana (Almendo, 2012).

El objetivo es que la persona se acostumbre a afrontar las situaciones estresantes de manera racional, sin quedar bloqueada por sus emociones (Almendo, 2012).

Entrenamiento en auto instrucciones

Creado por Meichenbaum, el entrenamiento en auto instrucciones se basa en el papel de éstas sobre la conducta. Se trata de las instrucciones que con las que guiamos nuestra propia conducta indicando qué y cómo vamos a hacer algo, las cuales están teñidas por las expectativas hacia los resultados a obtener o a la propia eficacia (Almendo, 2012).

Con esta técnica se pretende ayudar al individuo a que sea capaz de generar autoverbalizaciones internas correctas, realistas y que le permitan llevar a cabo las acciones que desea realizar (Almendo, 2012).

Técnicas de autocontrol

La habilidad de autogestión es un elemento fundamental que nos permite ser autónomos y adaptarnos al medio que nos rodea, mantener nuestra conducta y pensamientos estables a pesar de las circunstancias y/o ser capaz de modificarlas cuando es necesario.

Así pues, las técnicas de autocontrol son utilizadas para facilitar el aprendizaje de patrones de conducta en las que la impulsividad se vea aplacada por la consideración de las consecuencias futuras que ciertas acciones pueden acarrear (Almendo, 2012).

Técnicas de relajación y de respiración

La activación física y psíquica es un elemento de gran importancia a la hora de explicar problemas tales como la ansiedad y el estrés. El sufrimiento que provoca la presencia de problemas y dificultades puede en parte ser reducida por técnicas de relajación, aprendiendo a partir de ellas a gestionar las sensaciones corporales de manera que también pueda ayudarse a gestionar la mente (Almendo, 2012).

Dentro de este grupo encontramos la relajación progresiva de Jacobson, el entrenamiento autógeno de Schultz o las técnicas de respiración (Almendo, 2012).

CAPITULO III

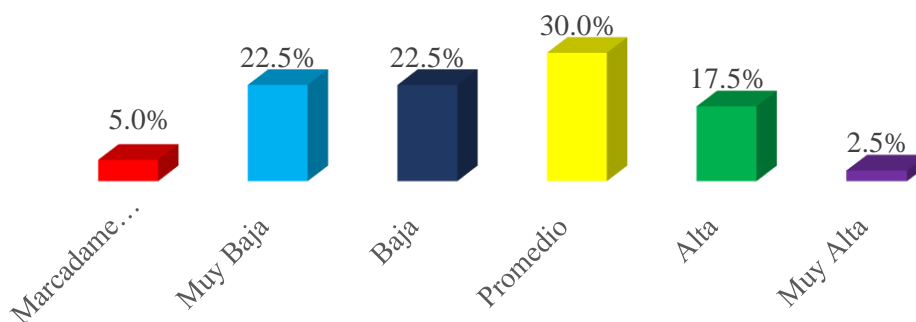
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS DE O LOS INSTRUMENTO UTILIZADO

Tabla 1: Niveles de inteligencia emocional el personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.

Niveles	Personal	Porcentajes
Muy Alta	1	2.5
Alta	7	17.5
Promedio	12	30.0
Baja	9	22.5
Muy Baja	9	22.5
Marcadamente Baja	2	5
Total	40	100.0

Fuente: Instrumento de inteligencia emocional de Bar-On, en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017.

Gráfico 1: Niveles de inteligencia emocional el personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017



Fuente: Instrumento de inteligencia emocional de Bar-On, en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017

Análisis

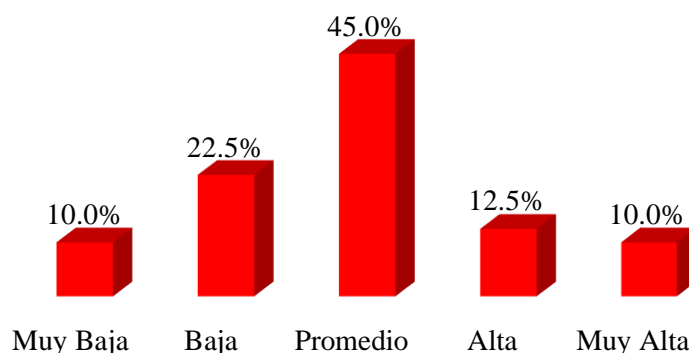
Los niveles de inteligencia emocional, indican que el mayor porcentaje (30.0%) del personal se encontró en el nivel promedio, sin embargo al sumar los puntajes obtenidos en los niveles bajos, sobrepasa con un 50.0%, lo cual indicaría que es aquí donde se estaría viendo afectado gran parte del personal. Por otra parte el menor porcentaje correspondió al nivel muy alta con un 2.5%

Tabla 2: Niveles del componente intrapersonal de la inteligencia emocional, en el personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.

Niveles	Personal	Porcentajes
Muy alta	4	10.0
Alta	5	12.5
Promedio	18	45.0
Baja	9	22.5
Muy Baja	4	10.0
Total	40	100.0

Fuente: Instrumento de inteligencia emocional de Bar-On, en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017

Gráfico 2: Niveles del componente intrapersonal de la inteligencia emocional, en el personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.



Fuente: Instrumento de inteligencia emocional de Bar-On, en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017

Análisis

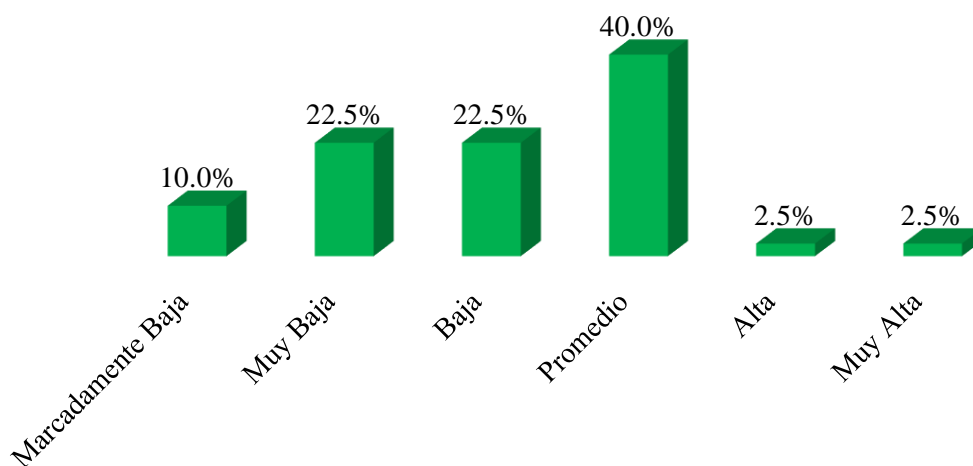
En este caso, el 45,0% del personal alcanzó el mayor porcentaje, ubicándose en el nivel promedio, lo cual quiere decir que estas personas han desarrollado el auto concepto, auto conocimiento y autoestima. También podemos observar que el mismo porcentaje (10.0%) del personal se halla en el nivel muy baja y muy alta, siendo este el menor porcentaje.

Tabla 3: Niveles del componente interpersonal de la inteligencia emocional, en el personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.

<i>Niveles</i>	<i>Personal</i>	<i>Porcentajes</i>
Muy Alta	1	2.5
Alta	1	2.5
Promedio	16	40.0
Baja	9	22.5
Muy Baja	9	22.5
Marcadamente Baja	4	10.0
Total	40	100,0

Fuente: Instrumento de inteligencia emocional de Bar-On, en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017

Gráfico 3: Niveles del componente interpersonal de la inteligencia emocional, en el personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.



Fuente: Instrumento de inteligencia emocional de Bar-On, en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017

Análisis

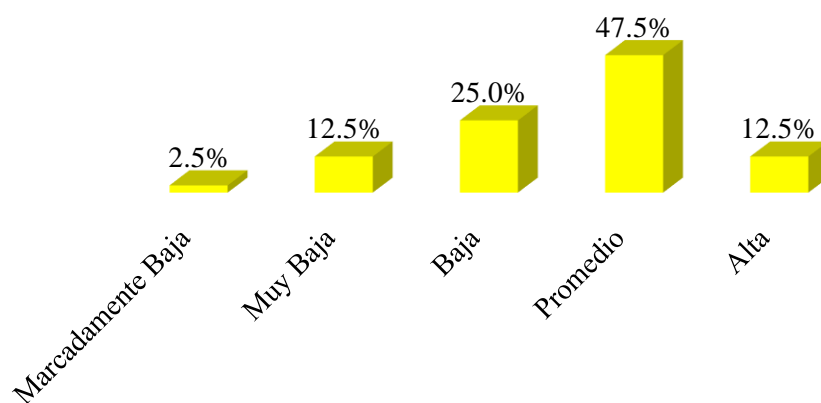
Se observa que el mayor porcentaje correspondió al nivel promedio con un 40,0%. Sin embargo, la suma de los niveles bajos sobrepasa al primero lo cual indica que tienen malas relaciones interpersonales dentro del equipo de trabajo y con pacientes. Así mismo, el menor porcentaje se encontró en el nivel alta y muy alta, ambas con un 2,5%.

Tabla 4: Niveles del componente adaptabilidad de la inteligencia emocional, en el personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.

Niveles	Personal	Porcentajes
Alta	5	12.5
Promedio	19	47.5
Baja	10	25.0
Muy Baja	5	12.5
Marcadamente baja	1	2.5
Total	40	100

Fuente: Instrumento de inteligencia emocional de Bar-On, en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017

Gráfico 4: Niveles del componente adaptabilidad de la inteligencia emocional, en el personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.



Fuente: Instrumento de inteligencia emocional de Bar-On, en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017

Análisis

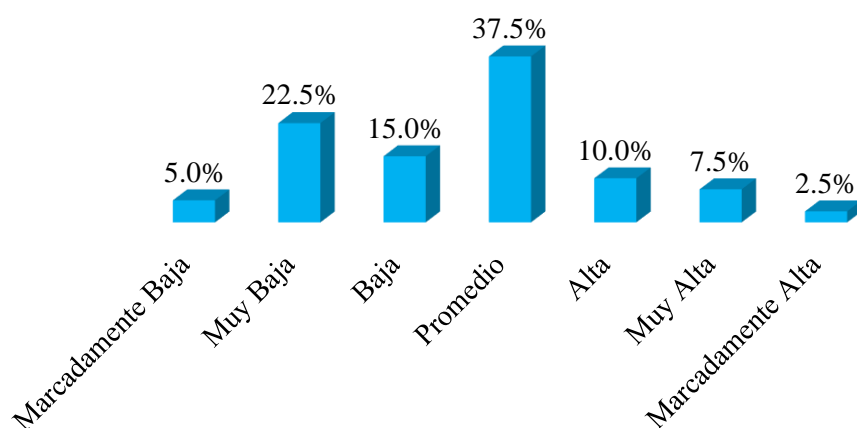
El nivel que predomina es el promedio con un 47,5 %, lo cual indica que la mayoría busca solucionar problemas ante situaciones de conflictos. Sin embargo la suma de los niveles bajos esta seguida de la cifra, lo cual indica que existe aquellos que nos han desarrollado este componente.

Tabla 5: Niveles del componente manejo del estrés de la inteligencia emocional, en el personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.

Niveles	Personal	Porcentajes
Marcadamente Alta	1	2.5
Muy Alta	3	7.5
Alta	4	10.0
Promedio	15	37.5
Baja	6	15.0
Muy Baja	9	22.5
Marcadamente Baja	2	5.0
Total	40	100.0

Fuente: Instrumento de inteligencia emocional de Bar-On, en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017

Gráfico 5: Niveles del componente manejo del estrés de la inteligencia emocional, en el personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.



Fuente: Instrumento de inteligencia emocional de Bar-On, en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017

Análisis

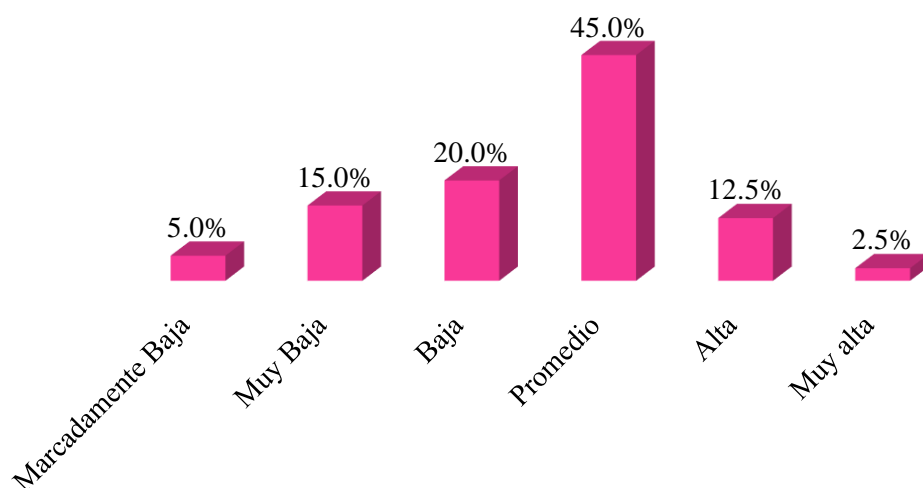
El mayor porcentaje correspondió al nivel promedio con un 37,5%. Se observa que la suma de los porcentajes en los niveles bajos resulta un 42,5%, sobrepasando a la primera, lo cual indica que gran parte del personal no tolera situaciones de estrés y presenta dificultad en cuanto al control de sus emociones. En un menor porcentaje con un 2.5%, se ubicaron en el nivel marcadamente alta.

Tabla 6: Niveles del componente estado de ánimo de la inteligencia emocional, en el personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.

Niveles	Personal	Porcentajes
Muy Alta	1	2.5
Alta	5	12.5
Promedio	18	45.0
Baja	8	20.0
Muy Baja	6	15.0
Marcadamente Baja	2	5.0
Total	40	100.0

Fuente: Instrumento de inteligencia emocional de Bar-On, en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017

Gráfico 6: Niveles del componente estado de ánimo de la inteligencia emocional, en el personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.



Fuente: Instrumento de inteligencia emocional de Bar-On, en el personal del Centro de Salud de Jayanca, 2017

Análisis

Se evidencia que el mayor porcentaje (45,0 %) del personal se halló en el nivel promedio. Cabe mencionar que la suma de los niveles bajos hace que exista una diferencia con un 5%, lo que evidencia que existe personal que no se siente contento consigo mismo, presentan poca motivación y no tienen ánimo ante la vida. El menor porcentaje correspondió al nivel muy alta con un 2.5%

Discusión

La realidad estudiada nos indica que en relación a los niveles de inteligencia emocional, el mayor porcentaje se ubicó en el nivel promedio, pero al analizar la suma de los niveles bajos que correspondieron a marcadamente baja, muy baja y baja, el resultado es predomina sobre el primero, lo cual nos llevaría a concluir que la mayor parte del personal se encuentra en un bajo nivel emocional. Los resultados son similares a los encontrados por Condori (2017), pues en su investigación predominó el nivel medio, aunque la autora concluye que la mayoría no se desenvuelve adecuadamente en lo interpersonal, intrapersonal, manejo de estrés, adaptabilidad, estado de ánimo, pues los resultados eran cerca de los niveles bajos, además por las características presentadas. Así mismo los resultados coinciden con los de Mamani (2014), quien obtuvo que el mayor porcentaje se encontró en el nivel promedio y algunos en el nivel bajo, dando a conocer que el personal de esta investigación posee competencias que determinan su comportamiento, sus reacciones, su estilo de afrontar la vida y de comunicarse, además que conocen sus sentimientos y manejan sus emociones, logrando así desarrollar con éxito sus objetivos y cumpliendo sus metas, son empáticas y poseen facilidad para el trabajo en equipo, logrando solucionar problemas que se le presentan en el día a día en el ámbito laboral con creatividad, son responsables y confiables, siempre se muestran optimistas, mostrando habilidades satisfactorias y asumiendo responsabilidades, aplicando todas sus habilidades. Del mismo modo, Huanca (2012) reportó que la gran mayoría posee un nivel de inteligencia emocional adecuado mientras que en una mínima cantidad tiene un nivel por mejorar, es decir bajo, pues la gran parte manejan de manera adecuada mayoritariamente los componentes de la inteligencia emocional como son: el intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo de estrés y estado de ánimo. Así mismo, concuerda por lo encontrado por Pereira (2012), quien concluyó que el personal de la empresa posee un nivel promedio de inteligencia emocional, lo que indica que poseen un óptimo manejo de las situaciones adversas en las que se

desenvuelven, otra parte están por encima del rango promedio, también se demostró que otros se encontraron en un rango de desempeño superior.

Ante los resultados del presente estudio se puede afirmar que hay quienes logran identificar y estar en contacto con sus sentimientos y emociones, así mismo expresar sus pensamientos, creencias y pueden defender sus derechos en una forma no destructiva, se aceptan y respetan, siempre se sienten positivos acerca de si mismos y frente a obstáculos que se les presenten, toman iniciativas y tienen la capacidad de desarrollar su potencial, además, saben a dónde van, son autónomas e independientes en su forma de pensar y actuar. A pesar de esto, la suma de los niveles bajos resulta siendo mayor por lo cual se verifica con la problemática que la mayor parte del personal presenta: Falta de solución de problemas, desacuerdos en actividades a realizar, malas relaciones con el equipo de trabajo y el paciente, así mismo de personas que se quejan de sentirse estresadas, siendo desfavorable para ellos, pues en este trabajo existe alta carga laboral y por lo tanto se requiere de personas emocionalmente sanas, ya que como indica Argoti, Martínez y Guevara (2015) las emociones juegan un papel muy importante en la vida personal, social y laboral de un individuo, lo que lleva a tener en cuenta que el desarrollo de la inteligencia emocional, dentro de las organizaciones, ayudará a las mejoras de la calidad de trabajo de sus empleados, llegar a progresar en factores como la capacidad para formar equipos de trabajo y la capacidad de adaptabilidad a los cambios. Así mismo Bar-On (Como se citó en Ugarriza (2003) contribuye a lo mencionado, ya que el refiere que la inteligencia no cognitiva es un factor importante en la determinación de la habilidad para tener éxito en la vida, influyendo directamente en el bienestar general y en la salud emocional. Con la misma idea López y Gonzáles (2003) traduce la capacidad para ejercer adecuado autoconocimiento emocional, autocontrol y automotivación, donde estos logros se verán reflejados en habilidades sociales como la empatía, la comunicación, la relación interpersonal, el liderazgo y la convivencia.

Referente a los niveles de los componentes de la inteligencia emocional; en el componente intrapersonal, la mayoría del personal se encontró en nivel promedio, mientras que en un menor porcentaje se halló en el nivel muy baja y muy alta. De acuerdo al modelo de Baron, Ugarriza (2003) refiere que este componente se encuentra conformado por: Comprensión emocional de sí mismo; que es la habilidad para percatarse y comprender sentimientos y emociones, diferenciarlos y conocer el porqué de los mismos. También de Asertividad definida como la habilidad para expresar sentimientos, creencias, y pensamientos sin dañar los sentimientos de los demás; y defender nuestros derechos de una manera no destructiva. Autoconcepto, definida como la habilidad para comprender, aceptar y respetarse a sí mismo, aceptando nuestros aspectos positivos y negativos, como también nuestras limitaciones y posibilidades. La Autorrealización que es la habilidad para realizar lo que realmente podemos, queremos y disfrutamos de hacerlo. Independencia que refiere a la habilidad para autodirigirse, sentirse seguro de sí mismo en nuestros pensamientos, acciones y ser independientes emocionalmente para tomar nuestras decisiones. Estos resultados, concuerdan con lo encontrado por Mamani (2014), quien concluyo que en el componente intrapersonal la gran parte del personal se ubicó en el nivel promedio. Del mismo modo Huanca (2012) encontró que en el componente intrapersonal pertenece al nivel adecuado, seguido del nivel “por mejorar” y la menor cantidad se halló en el nivel “muy desarrollado”, es decir, la mayoría ha desarrollado la comprensión emocional de sí mismo. Así mismo concuerda por lo encontrado por Lactayo (2012), donde en el mismo componente predominó el nivel promedio.

Se puede decir que en ambas realidades hay quienes se sienten bien acerca de sí mismos, y sienten confianza en lo que están haciendo, además pueden expresar sus sentimientos y confían en la realización de sus ideas y creencias. Sin embargo, hay quienes se encuentran en el nivel baja, es decir que no se sienten bien acerca de sí mismos y tienen sentimientos negativos acerca de lo que se están realizando. No pueden expresar sus sentimientos,

son dependientes, débiles y no confían su capacidad de realizar sus ideas y creencias.

En el caso del componente interpersonal, el mayor porcentaje se ubicó en el nivel promedio. Sin embargo se puede ver una gran diferencia en la suma de los niveles bajos, lo cual indica que este es el nivel que en realidad estaría predominando. Ugarriza (2003) señala que según el modelo de Baron, este componente se encuentra conformado por la Empatía: La habilidad de percatarse, comprender, y apreciar los sentimientos de los demás. Relaciones Interpersonales: La habilidad para establecer y mantener relaciones mutuas satisfactorias que son caracterizadas por una cercanía emocional e intimidad. Responsabilidad Social: La habilidad para demostrarse a sí mismo como una persona que coopera, contribuye y que es un miembro constructivo del grupo social. Dicho resultados son diferentes a los de Mamani (2014), quien encontró en el componente interpersonal predominó el nivel bajo. Por otra parte, concuerdan con los resultados hallados por Lactayo (2012), pues encontró que en este mismo componente el que predominó el nivel promedio. Del mismo modo, en la investigación de Huanca (2012) el porcentaje mayor predominó en el nivel promedio ya que son empáticos en su mayoría, también muestran desarrollo en los componentes: responsabilidad social y relación interpersonal.

En este estudio el personal del centro de salud de Jayanca existe quienes si son responsables y confiables, que cuentan con buenas habilidades sociales que entienden, interactúan y se relacionan muy bien con los demás. Se desenvuelven bien que requieren la interacción con otros individuos y el trabajo en equipo. Además tienen una gran capacidad de intimar con otros, así como de dar y recibir afecto. Sin embargo, la suma de los niveles bajos indica que existe un bajo nivel, lo cual concuerda con las características del personal, ya que muchos de ellos carece de habilidades sociales, existen malas relaciones con los demás no siendo capaces de entenderlos ni interactuar con ellos, lo cual se ve afectado al momento de la elaboración de horarios, pues se quejan de que muchas veces no son

equitativos con todos, además en la actividades propuestas que hasta el momento no todos se han realizado, tales como la mejoría de la atención al paciente y el trabajo en equipo.

En cuanto al componente adaptabilidad, los resultados arrojaron que el mayor porcentaje se ubicó en el nivel promedio, cabe mencionar que la suma de los niveles bajos tendría que ser considerada, ya que si bien es cierto la cifra no sobrepasa a la primera, pero si se aproxima en el mismo nivel. Ugarriza (2003) indica que según el modelo de Baron, este componente se encuentra formado por: Solución de Problemas: La habilidad para identificar y definir los problemas como también para generar e implementar soluciones efectivas. Prueba de la realidad: La habilidad para evaluar la correspondencia entre lo que experimentamos (lo subjetivo) y lo que en realidad existe. Flexibilidad: La habilidad para realizar un ajuste adecuado de nuestras emociones, pensamientos y conductas a situaciones y condiciones cambiantes. Mamani (2014) concluyo con los mismos resultados, ya que en su investigación predomino el nivel promedio, pues refiere que tienen facilidad para adaptarse a los cambios que existe en todo ámbito laboral y esto favorece a su entorno que está a su alrededor, además que enfrentan sus problemas y adecuan sus emociones y comportamiento al entorno laboral. Así mismo Huanca (2012) obtuvo que en el personal predominó con un porcentaje muy alta en nivel promedio, ya que el autor señala que han desarrollado de manera adecuada los componentes: Prueba de la realidad, flexibilidad y solución de problemas. Del mismo modo Lactayo (2012) en su estudio encontró que la mayoría estuvo en el nivel promedio, a pesar que las trabajadoras se encuentran con pacientes con todo tipo de patologías, el personal responde ante cualquier situación en forma óptima para tomar decisiones acertadas.

Ante esto podemos decir que en el centro de salud de Jayanca hay quienes son flexibles, realistas y efectivas al entender situaciones problemáticas, así como competentes para llegar a soluciones adecuadas. Además, encuentran buenas formas para manejar las dificultades diarias lo

que incluye su capacidad de contribuir en su trabajo. Sin embargo, también hay quienes son personas irrealistas e incapaces de entender situaciones problemáticas, careciendo las competencias para llegar a soluciones adecuadas, así mismo no encuentran la manera de manejar las dificultades diarias incluyendo las que se presentan en el trabajo. Esto se puede evidenciar en las faltas de solución de problemas que existe en esta zona de trabajo.

En cuanto al componente manejo del estrés, el mayor porcentaje correspondió al nivel promedio, sin embargo la suma de los niveles bajos resulta una cifra mayor que esta, mientras que un mínimo porcentaje se halla en el nivel marcadamente alta. Ugarriza (2003) indica que según el modelo de Baron, este componente conforma la: Tolerancia al Estrés: La habilidad para soportar eventos adversos, situaciones estresantes, y fuertes emociones sin “desmoronarse”, enfrentando activa y pasivamente el estrés. Además, el control de impulsos: La habilidad para resistir o postergar un impulso o tentaciones para actuar y controlar nuestras emociones. Mamani (2014) obtuvo diferentes resultados, ya que en su investigación fue relevante el nivel bajo, pues el autor refiere que el personal es más susceptibles a llegar al estrés al mínimo contacto con momentos de tensión y caer con facilidad frente a un fracaso en el ámbito laboral y familiar, depresión y estrés. Estas actitudes se atribuyen por manifiesto del profesional que ellos desarrollan más de 5 actividades laborales, esto se debe a que en estos establecimientos de salud solo trabajan entre 1-6 enfermeras como máximo. Lo que hace que las actividades correspondientes a las estrategias de promoción y 59 prevenciones de enfermedades sean asumidas por cada profesional entre dos, tres e inclusive la mitad de las estrategias. Cabe mencionar, que estos resultados coinciden con los encontrados por Huanca (2012) obteniendo mayor el nivel promedio ya que la mayoría tiene desarrollados sus habilidades para soportar eventos adversos, situaciones estresantes y fuertes emociones, así como la habilidad para resistir o postergar un impulso para actuar y controlar nuestras emociones. También, concuerda con la investigación por Lactayo (2012), donde predominó el nivel promedio, lo que indica que los

trabajadores de este servicio tienen mayor preparación tanto teóricamente como en la práctica y por la experiencia adquirida presenta mejor manejo del estrés, siendo ventajoso en este servicio por la cantidad de pacientes y los riesgos que implica al paciente ser sometido en cirugías.

De acuerdo a la zona de trabajo del Centro de Salud hay personas que se desmoronan ante la tensión y pierden el control. Son intranquilos, impulsivos y trabajan deficientemente bajo presión, lo cual genera que sientan incapaces de labores que provocan tensión o ansiedad o que involucran cierto peligro. Siendo incapaces de labores que provocan tensión o ansiedad o que involucran cierto peligro. Esto se reafirma con los resultados obtenidos en la suma de los niveles bajos. Cabe mencionar que hay quienes si son capaces de resistir la tensión y de no perder el control. Son calmados, no impulsivos y trabajan muy bien bajo presión. Pueden realizar labores que provocan tensión o ansiedad o que involucran cierto peligro.

En el componente estado de ánimo, el personal se ubicó en el nivel promedio, sin embargo la suma de los niveles bajos se encuentra casi en la misma línea, es decir, no hay mucha diferencia, lo cual tendría que ser tomado en cuenta. De acuerdo al modelo de Baron, Según Ugarriza (2003), este está formado por: Felicidad: La habilidad para sentirse satisfecho con nuestra vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para dividirse y expresar sentimientos positivos. Así como del optimismo: La habilidad para ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva a pesar de la adversidad y los sentimientos negativos. Estos resultados concuerdan con lo investigado por Mamani (2014), donde el personal se ubicó en el nivel promedio, concluyendo que se debía a que tienen un concepto y visión de la vida adecuada, por lo general se sienten contentos, además, de tener la capacidad de disfrutas del día a día la vida, siendo esta actitud favorable ya que contagia de su buen ánimo y optimismo a los que se encuentran a su alrededor. También, Huanca (2012) concluye que en su estudio predomino el nivel promedio, lo cual se debía a que la mayoría tienen habilidades para sentirse satisfechos con la vida, para disfrutar de sí mismo y de otros y para divertirse

y expresar sentimientos positivos, así como ver el aspecto más brillante de la vida y mantener una actitud positiva. Del mismo modo, coincide con lo encontrado por Lactayo (2012), donde predomina el nivel promedio, pues tienen un buen nivel del estado de ánimo ya que la enfermera manifiesta con mayor facilidad su felicidad haciendo que los pacientes pediátricos sientan mayor confianza y menor miedo, también demuestra optimismo y una actitud positiva.

La similitud de estos resultados con esta realidad estudiada podría deberse a que hay personas alegres, positivas, esperanzadas y optimistas que saben cómo disfrutar de la vida y cómo crear una atmósfera edificante y positiva en el centro de trabajo. Aun así en casi la misma cantidad, hay quienes son personas negativas, desesperanzadas y pesimistas que no saben cómo disfrutar de la vida ni cómo crear una atmósfera edificante y positiva, lo cual perjudica su zona de trabajo.

Según los resultados obtenidos, hay indicadores que nos indican situaciones que podrían estar desfavoreciendo al personal y por lo tanto a su zona de trabajo, motivo por el cual de acuerdo al objetivo general, se afirmaría que se requiere proponer un programa cognitivo conductual para mejorar la inteligencia emocional en el personal, lo cual llevará a fundamentar teóricamente, elaborar y validar dicho programa. Ya que como señala Pingo (2007) La Terapia cognitiva conductual le puede ayudar a cambiar la forma cómo piensa ("cognitivo") y cómo actúa ("conductual") y estos cambios pueden ayudar a que la persona se sienta mejor.

3.2. PRESENTACION DE LA PROPUESTA

3.2.1. Presentación: *“Aprender a gestionar emociones para vivir de verdad”*.

Esta propuesta de intervención surge como respuesta a las situaciones que se han podido observar y por lo que se confirma que se encuentran afectando de forma negativa al bienestar emocional del personal del Centro de Salud de Jayanca.

Se tomó como sustento la teoría Bar-On, quien define a la inteligencia emocional como: “Un conjunto de destrezas de tipo emocional, que intervienen para dar respuesta a las diversas demandas que se circunscriben a un ambiente, es decir, se trata de activar las habilidades emocionales para afrontar las dificultades de la vida de un modo satisfactorio”.

Estas actividades plantean una metodología específica para su posterior aplicación, lo cual facilitará a mejorar en el desarrollo de estrategias y habilidades que permitan recuperar su equilibrio emocional.

Los recursos metodológicos a utilizar en este programa se tratan de técnicas cognitivo conductuales, las cuales son activas y requieren de participación por parte del personal. Entre ellas tenemos: Entrenamiento en resolución de problemas, modelado, técnicas de exposición, reestructuración cognitiva, inoculación de estrés, entrenamiento en auto instrucciones, técnicas de autocontrol, técnicas de relajación y de respiración.

La ejecución de las actividades requiere un ambiente relajado, de confianza y respeto para que el personal se sienta libre y pueda expresar sus opiniones, sentimientos y sentimientos sin temor a ser juzgados.

Este programa se encuentra validado por medio de criterios de expertos, el cual fue aceptado válido para su posterior aplicación (Ver anexo E).

3.2.2. Justificación

El trabajo de estar frente al cuidado, atención o protección del paciente resulta gratificante, a pesar de esto, resulta desgastante por la cantidad de emociones que están involucradas, ya sea por el que pide ayuda, como por el que da la atención brindada.

Este programa pretende intervenir fervorosamente al desarrollo de la inteligencia emocional en el personal del Centro de Salud de Jayanca. Cabe mencionar que hay quienes cuentan con una adecuada inteligencia emocional, pero otros presentan un nivel bajo, sin embargo se debe tener en cuenta que todos son un equipo de trabajo y mientras que uno del equipo no se sienta bien emocionalmente, podría afectar a todo el entorno.

Es necesario seguir realizando investigaciones y al mismo tiempo diseñar programas dirigidas a esta área, pues se dice que la inteligencia emocional será la base del éxito laboral en el futuro, para lo cual se requiere de personas con habilidades sociales, empáticas, con un manejo adecuado de sus emociones, entre otros.

3.2.3. Objetivo general

Fortalecer en el personal los componentes de la inteligencia emocional que requieren mejorar, de modo que coloquen como primordial su bienestar emocional.

3.2.4. Objetivos específicos

- Elaborar sesiones que cuenten con la participación activa del personal.
- Conocer, comprender y expresar emociones propias y las de los demás, mediante el lenguaje verbal y no verbal.
- Aprender a gestionar emociones.
- Fomentar una buena autoestima y automotivación.

- Convertir los pensamientos negativos en positivos.
- Trabajar estrategias de comunicación, para favorecer la resolución de problemas y con ello favorecer al trabajo en equipo.
- Encontrar estrategias de adaptación ante situaciones desagradables.
- Adquirir la capacidad de saber relajarse ante una situación de alta tensión.

3.2.5. Metodología

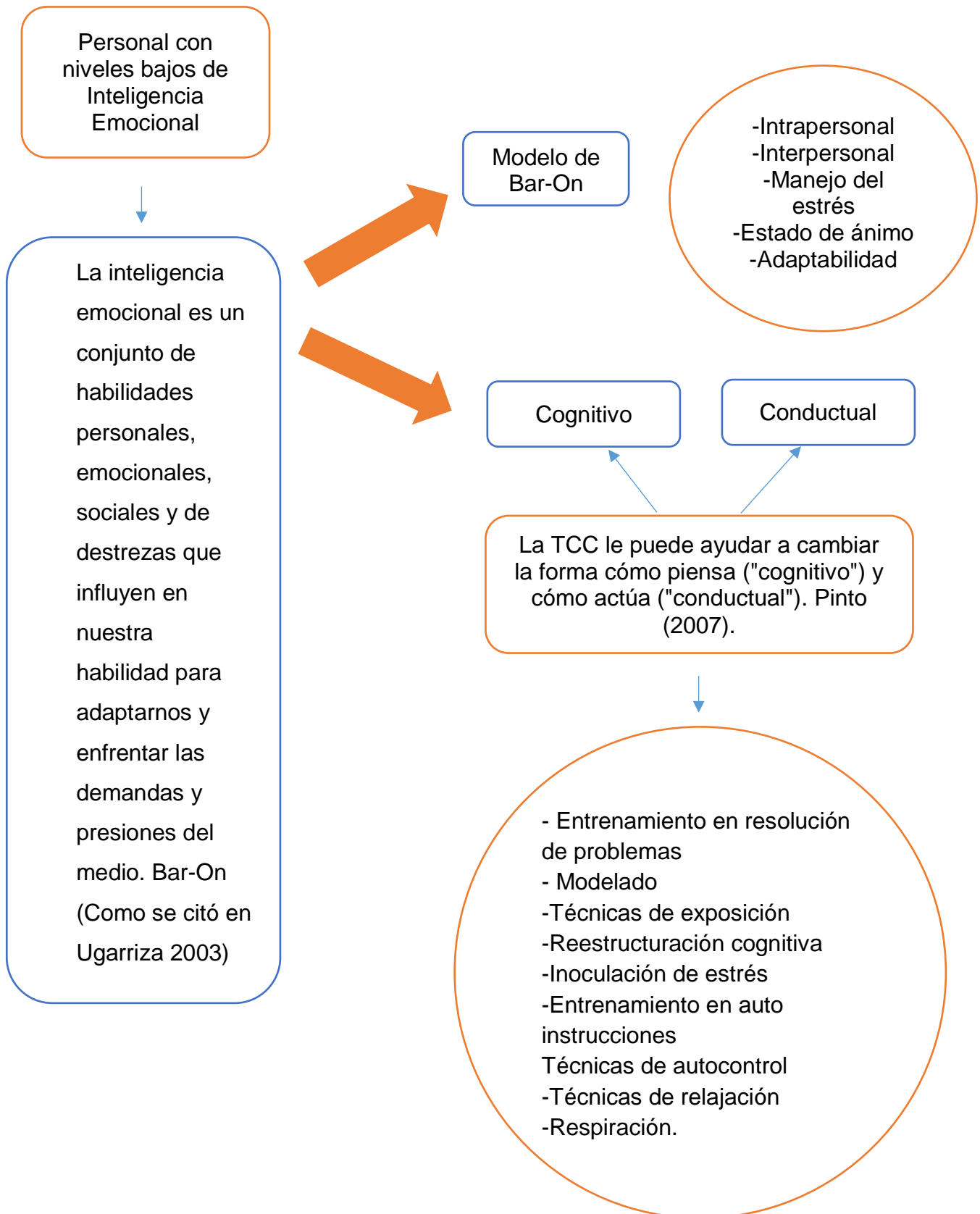
La propuesta está conformada por 16 sesiones, cada uno de los cuales responderá a los objetivos específicos previamente elaborados, contando con un tiempo de 1 hora por cada 10 días. Todo esto se realizará en horarios y fechas que no afecte las horas de trabajo. Este programa no requiere de un presupuesto elevado.

El programa podrá ser ejecutado por la psicóloga (o) responsable, quien cuenta con las habilidades necesarias para el fortalecimiento de un clima cálido y de confianza. Es por eso que el rol básico del instructor será orientar, motivar y a la reflexión de posibles soluciones ante las actividades propuestas que servirán en la vida diaria.

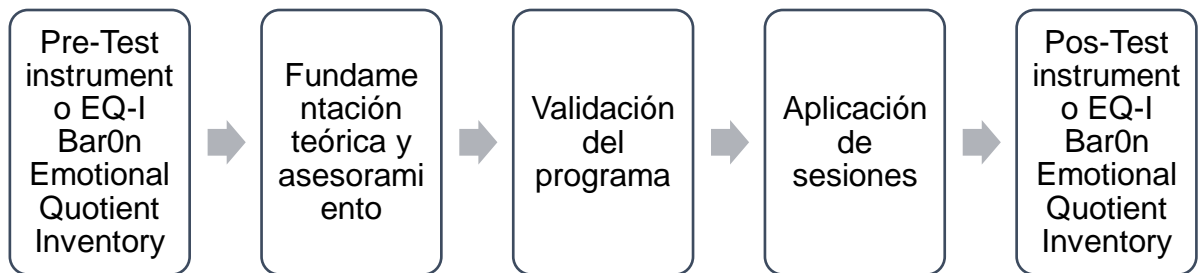
En cuanto al rol de los participantes deberá ser perenne, es por eso que en la primera sesión se les explicará sobre el contenido del programa, además se establecerán normas de convivencia y compromiso por parte de ellos.

Se realizará una metodología activa en la que todos aprendan mediante la participación activa, teniendo en cuenta la socialización en el diseño de las actividades y en el desarrollo de éstas, fomentando el aprendizaje colaborativo. Mediante el trabajo cooperativo, se formaran lazos de comunicación y solución de problemas.

3.2.6. Modelo de la propuesta



3.2.7. Flujo de los procesos de la propuesta



3.2.8. Fundamentos de la propuesta

3.2.8.1. Epistemológico: El término inteligencia emocional y sus competencias derivadas de su concepción teórica, fueron abordadas por diversos autores pero por separado. Góleman define la inteligencia emocional como la capacidad de establecer contacto con los propios sentimientos, discernir entre ellos y aprovechar este conocimiento para orientar la conducta, además la capacidad de discernir y responder adecuadamente a los estados de ánimo, temperamento, motivaciones y deseos de los demás. (Góleman, 2012).

3.2.8.2. Filosófico: Las emociones pueden considerarse como la reacción inmediata del ser vivo a una situación que le es favorable o desfavorable; inmediata en el sentido de que está condensada, resumida en la tonalidad sentimental, placentera o dolorosa, la cual basta para poner en alarma al ser vivo y disponerlo para afrontar la situación con los medios a su alcance (Calomo, 2006).

Goleman habla de Sócrates, pues él fue quien dejó el “Gnothi seauton”, el “Conócete a ti mismo”. Desde Sócrates, no ha habido ningún filósofo, ni habrá, que no defienda al autoconocimiento como la piedra angular de la vida. Por tanto, también de la Inteligencia Emocional, tal y como el propio Goleman dice (Calomo, 2006).

3.2.8.3. Sistémico: Desde este enfoque la inteligencia emocional no puede ser sólo el aprendizaje de recursos y habilidades para identificar y regular las emociones, ya que estas están tejidas en toda la red de interacciones que el sujeto establece. Supone mirar la gran complejidad del individuo y su contexto. Las emociones son sistémicas y cuánticas. Son el vehículo que nos vincula a la red y nos traslada a una realidad multidimensional especial y temporal, así como a los diversos niveles del ser (Bach y Traveset 2010).

3.2.8.4. Holístico: En este enfoque la inteligencia emocional implica la habilidad necesaria para resolver problemas o para elaborar productos que son de importancia en un contexto cultural o en una comunidad determinada. La capacidad para resolver problemas permite abordar la situación en la cual se persigue un objetivo, así como determinar el camino adecuado que conduce a dicho objetivo. La creación de un producto cultural es crucial en funciones como la adquisición y la transmisión de conocimiento o la expresión de las propias opiniones o sentimientos (Semillero, 2014).

3.2.8.5. Teoría de Bar-On: La inteligencia emocional es un conjunto de capacidades no cognitivas, competencias y destrezas que influyen para afrontar exitosamente presiones y demandas ambientales (Bar-On, 1997).

N°	Contenido	Actividad	Tiempo
PRESENTACION			
1	Bienvenida	Presentación	1 h.
BLOQUE I: RELACIONES INTRAPERSONAL			
2	Autoconocimiento	“¿Cómo me siento?”	1 h.
3	Autoestima	“Yo soy la estrella de vida”	1 h.
4	Seguridad	“¡Vamos yo puedo!”	1 h.
BLOQUE II: RELACIONES INTERPERSONALES			
5	Empatía	“Toma mi lugar”	1 h.
6	Comunicación	“Todos opinamos y participamos”	1 h.
7	Habilidades sociales	“Desarrollando nuestras habilidades sociales”	1 h.
BLOQUE III: ADAPTABILIDAD			
8	Gestión de emociones	“Ajustamos nuestras emociones”	1 h.
9	Toma de decisiones	“La sala del juez”	1 h.
10	Solución de problemas	“La decisión final es...”	1 h.
BLOQUE IV: MANEJO DEL ESTRÉS			
11	Control de impulsos	“Aprendo a controlar mis emociones”	1 h.
12	Tolerancia al estrés I	“Como manejar situaciones desagradables”	1 h.
13	Tolerancia al estrés II	“Manejando situaciones de estrés”	1 h.
BLOQUE V: ESTADO DE ANIMO			
14	Motivación	“Risoterapia”	1 h.
15	Felicidad	“Disfrutamos de la vida”	1 h.
16	Optimismo	“Me siento genial”	1 h.
FIN DE LAS SESIONES			
17	Fin de la sesión	“Colorín, colorado esta historia se ha terminado, pero algo nuevo a empezado”	1 h.

3.2.9. Contenido

Sesión N°1: “Presentación”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
Conocer y establecer las normas para un adecuado desarrollo del programa de intervención	Contrato de contingencias	Inicio (15 m): Se dará la bienvenida a los participantes del grupo, haciéndoles de conocimiento sobre el desarrollo del programa.	
		Aplicación de pre-test (10 m): Se les hará entrega del instrumento (Ver anexo B).	
		Dinámica (15m): Hacer dos equipos y negociar las normas de grupo, teniendo en cuenta que las relaciones de grupo sean buenas y que el nivel de aprendizaje sea parecido en ambos grupos. Después, cada grupo rellenará una ficha, poniendo un nombre a su equipo y negociando las normas que se van a cumplir en cada uno de ellos a lo largo de todas las sesiones del programa de intervención.	Hojas Lapiceros
		Cierre (20m): Finalmente se hará una reflexión final, y se les invitará para la siguiente sesión.	

Sesión N°2: “¿Cómo me siento?”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
<i>Hacer un auto análisis y posteriormente utilicen las auto verbalizaciones como reforzador positivo.</i>	Entrenamiento en auto instrucciones	Inicio (10 m): La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.	Hoja
		Dinámica reflexiva: Indagando mi yo (40 m): Se les entregará a los participantes una hoja donde tendrán que colocar un análisis FODA de ellos mismos. Luego se les entregará una hoja donde tendrán que colocar que deben hacer para mejorar. Al finalizar se colocarán en círculo y la facilitadora pasará un espejo, donde ellos se miraran y tendrán que decirse frases positivas de cambio.	Lapicero
			Espejo
		Cierre (10m): Finalmente se hará una reflexión final, y se les invitará para la siguiente sesión.	

Sesión N°3: “Yo soy la estrella de vida”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
<p><i>Mediante la exposición de casos reales, recordar que son capaces de mejorar ante cualquier situación desagradable, siendo ellos los principales luchadores de vida.</i></p>	<p>Técnicas de exposición</p>	<p>Inicio (10 m):</p> <p>La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.</p> <p>Dinámica de reflexión:</p> <p>Lo más doloroso que me sucedió en mi vida fue... (40 m):</p> <p>La facilitadora pedirá que formen parejas, donde tendrán que contar alguna situación desagradable que atravesaron, considerando los hechos, como se sintieron y como lo han manejado hasta el día de hoy. Posteriormente cambiarán papeles. Al final dirán como se sintieron al recordar esa situación.</p> <p>Cierre (10m):</p> <p>Finalmente se hará una reflexión final, y se les invitará para la siguiente sesión.</p>	<p>Ninguno</p>

Sesión N°4: “¡Vamos yo puedo!”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
Incrementar la reflexividad teniendo como resultado diversas soluciones a las dificultades presentadas, modificando diversos puntos de vistas	Reestructuración cognitiva	<p>Inicio (10 m):</p> <p>La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.</p>	Hojas Lapiceros
		<p>Dinámica de reflexión (40 m):</p> <p>Se les entregará a los integrantes una hoja, donde tendrán que escribir alguna situación desagradable en el trabajo. Luego tendrán que llenar un cuadro donde diga: ¿Qué pasaría si sigo con la misma actitud?, ¿Qué alternativas puedo utilizar?, ¿Cómo puedo mejorar? Al finalizar tendrán que realizar un propósito de cambio ante lo analizado. Al final lo leerán ante el público.</p> <p>.</p> <p>Cierre (10m):</p> <p>Finalmente se hará una reflexión final, y se les invitará para la siguiente sesión.</p>	

Sesión N°5: “Toma mi lugar”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
Mediante la escenificación de casos aprender a utilizar la empatía como parte de la vida cotidiana	Técnica de modelado	<p>Inicio (10 m):</p> <p>La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.</p> <p>Dinámica de expresión:</p> <p>Cámara, listo, acción (40 m)</p> <p>La facilitadora pedirá que formen 2 grupos, uno de 7 y otro de 8. El primer equipo mostrará una situación donde no son empáticos con su alrededor, mientras que el otro equipo tendrá que escenificar como debe ser una persona empática. Posteriormente se preguntará a cada integrante de grupo cómo creen que se sienten los personajes, qué sentirían ellos en su situación o cómo reaccionarían en su lugar.</p> <p>Cierre (10m):</p> <p>Finalmente se hará una reflexión final, y se les invitará para la siguiente sesión.</p>	<p>Hojas</p> <p>Lapiceros</p>

Sesión N°6: “Todos opinamos y participamos”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
Utilizar la comunicación como herramienta de solución en trabajo de equipo	Entrenamiento en resolución de problemas	<p>Inicio (10 m):</p> <p>La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.</p>	
		<p>Dinámica de reflexión (40 m):</p> <p>Se pide al grupo que cada integrante de manera individual, escriba en una cartulina 10 derechos y deberes que consideran tener dentro del ámbito de trabajo. Luego se formarán 3 grupos de 5, donde se les pide que dentro de los participantes busquen cual tienen en común para que posteriormente hagan un listado de 5 derechos y deberes importantes que consideran tener. Una vez que hayan finalizado, tendrán que decir cómo llegaron a un acuerdo con su grupo que les toco.</p> <p>Cierre (10m):</p> <p>Finalmente se hará una reflexión final, y se pedirá que se den un abrazo. Además se les invitará para la siguiente sesión.</p>	<p>Cartulinas</p> <p>Plumones</p>

Sesión N°7: “Desarrollando nuestras habilidades sociales”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
Mediante el auto análisis fomentar estrategias para mejorar sus habilidades sociales	Entrenamiento en resolución de problemas	Inicio (10 m): La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.	Ninguno
		Dinámica de reflexión (40 m): Se les pedirá que formen grupos de 5. Luego se les indicará que brinden 10 alternativas para poder trabajar en equipo de trabajo, además tienen que aclarar como lo tienen que hacer. Al finalizar cada uno dirá como se sintió.	
		Cierre (10m): Finalmente se hará una reflexión final, y se pedirá que se den un abrazo. Además se les invitará para la siguiente sesión.	

Sesión N°8: “Ajustamos nuestras emociones”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
<i>Que los participantes logren comprender de qué manera deben manejar sus emociones.</i>		Inicio (10 m): La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.	
		Dinámica de reflexión (40 m): La facilitadora formará grupos 5 grupos de 3 personas. A cada grupo le pedirá que deben escenificar una emoción, además de que pasos deben de seguir para manejar dicha emoción ante alguna situación inesperada. Al finalizar	
	Técnica de modelado	cada uno dirá como colocará en práctica dentro de su vida cotidiana. Cierre (10m): Finalmente se hará una reflexión final, y se les invitará para la siguiente sesión.	Ninguno

Sesión N°9: “La sala del juez”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
<i>Fomentar en los participantes la toma decisiones ante algún suceso inesperado</i>	Entrenamiento en resolución de problemas	Inicio (10 m): La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.	Ninguno
		Dinámica de reflexión (40 m): Se pedirá que formen 3 grupos de 5, donde tendrán que escoger el papel de juez, jurado, testigo, fiscal, defensor y acusado; tendrán que representar un juicio que les permita vivir su papel. Luego tendrán que realizar un acta donde coloquen todo las pruebas contra el delito. Al finalizar cada uno expresará como se sintió y como afrontó la situación de su papel.	
		Cierre (10m): Finalmente se hará una reflexión final, y se pedirá que se den un abrazo. Además se les invitará para la siguiente sesión.	

Sesión N°10: “La decisión final es...”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
<i>Aprender a trabajar en equipo como parte de su vida laboral</i>	Entrenamiento en resolución de problemas	<p>Inicio (10 m):</p> <p>La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.</p>	
		<p>Dinámica de reflexión (40 m):</p> <p>Se dará la indicación que deben formar 3 grupos de 5 personas, donde se les hará entrega de fideos y cinta explicándoles que deben armar una torre. El grupo que termine primero será el ganador. Después tendrán que unir todos y formar una sola torre de fideos en un tiempo determinado. Al final cada uno contará las dos experiencias vividas.</p>	<p>Fideos</p> <p>Cinta</p> <p>Papelotes</p>
		<p>Cierre (10 m):</p> <p>Se pedirá que se den un abrazo. Además se les invitará para la siguiente sesión</p>	

Sesión N°11: “Aprendo a controlar mis emociones”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
Fomentar el auto control de sus emociones para la vida diaria.	Técnicas de autocontrol	Inicio (15 m): La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.	
		Realizar el semáforo (40 m) Se entregará a cada uno la plantilla del semáforo que tendrá que recortar y deberán de colorear. Después, para asociar las luces del semáforo con las emociones y la conducta, realizarán un mural con los siguientes pasos: - Luz roja. ALTO, tranquilízate y piensa antes de actuar. - Luz amarilla. PIENSA soluciones o alternativas y sus consecuencias. - Luz verde. ADELANTE y pon en práctica la mejor solución. Posteriormente se les pedirá que recuerden una situación de desagrado y apliquen la técnica del semáforo. Al finalizar se pedirá la participación de cada uno donde tendrán que decir cómo aplicará la técnica del semáforo en su vida cotidiana.	Papelotes Hojas Plumones
		Cierre (10 m): Se pedirá que se den un abrazo. Además se les invitará para la siguiente sesión	

Sesión N°12: “Como manejar situaciones desagradables”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
<p>Identificar el sentimiento o de frustración y analizar las posibles soluciones ante esta.</p>	<p>Entrenamiento en resolución de problemas</p>	<p>Inicio (10 m):</p> <p>La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.</p> <p>Dinámica de reflexión (40 m):</p> <p>Se les solicita a los participantes que completen verbalmente algunas oraciones señaladas en el rotafolio (Ver anexo E) relacionadas con situaciones de enojo. Cada participante hace un estimado de las ocasiones en que llega a sentirse enojado, molesto o irritado (por semana o por día). Estas preguntas los tendrán que responder en una hoja para que luego lo expongan y lo conversen con el grupo y así discutan grupalmente acerca de la cantidad de enojo que llega a experimentar una persona, sus diversas razones, manera de afrontar y su relación con la tolerancia a la frustración.</p> <p>Cierre (10m):</p> <p>Finalmente se hará una reflexión final, y se pedirá que se den un abrazo. Además se les invitará para la siguiente sesión.</p>	<p>Rotafolios</p> <p>Hoja</p> <p>Lapiceros</p>

Sesión N°13: “Manejando situaciones de estrés”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
Lograr identificar las diferentes fuentes de estrés y las posibles soluciones ante esta.	Técnica de Inoculación al estrés	Inicio (10 m): La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.	
		Dinámica de reflexión (40 m): La facilitadora pedirá que recuerden una situación de estrés en el trabajo. Luego tendrán que realizar un cuadro donde diga los siguientes puntos:	Hojas
		-Como me afecta físicamente	Lapiceros
		- Como me afecta psicológicamente	
		- Como puedo afrontarlo	Música
		Al finalizar cada uno leerá sus casos y el grupo tendrá que sugerir otra alternativas para un mejor afronte al estrés.	
		Cierre (10m): Finalmente se hará una reflexión final, y se pedirá que se den un abrazo. Además se les invitará para la siguiente sesión.	

Sesión N°14: “Risoterapia”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
Fomentar mediante la risa técnicas de relajación	Técnicas de relajación	Inicio (10 m): La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.	
		Dinámica de Calentamiento (20m) Primero haremos pequeños estiramientos de cara, estirando la musculatura de la cara en general pasando las manos por las zonas.	
		Después mientras van andando, irán gritando (jajajaja jejejeje jijijiji jojojojo jujujuju).	Hojas
		Dinámica Río y me enfado (20m) Haremos una señal de palmadas para que los participantes se rían a carcajadas. Al hacer de nuevo la señal, todos se pondrán serios. Se repetirá el ejercicio varias veces, logrando que pasen de la risa al enfado. Al final de hará un análisis de cómo se sintieron.	Lapiceros Música
		Cierre (10m): Finalmente se hará una reflexión final, y se pedirá que se den un abrazo. Además se les invitará para la siguiente sesión.	

Sesión N°15: “Disfrutamos de la vida”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
Reforzar el entrenamiento en solución de problemas teniendo como actitud la alegría ante la vida		Inicio (10 m): La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada	
		Dinámica de reflexión (40 m): Se vendará los ojos a la mitad del grupo, luego comienzan a desplazarse con la guía de un/a compañera que solo con su voz, sin tocarla la guiará para acercarse a la mesa donde se encuentran servidas varias jarras con agua, las cuales tomarán y servirán en un vaso totalmente lleno, dejarán la jarra en la mesa y con el vaso en la mano, darán un recorrido evitando tirar el agua. Una vez que regresan, se acercan a la mesa y debe regresar el agua a la jarra. Después cambian de rol. Se pregunta a los participantes ¿cómo se sintieron realizando el ejercicio?.	Bancos Vendas
	Entrenamiento en resolución de problemas		Jarras
			Vasos
			Agua
		Cierre (5 m): Se pedirá que se den un abrazo. Además se les invitará para la siguiente sesión.	

Sesión N°16: “Me siento genial”

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
Fomentar el conocimiento en técnicas de relación y respiración para ponerlo en práctica		Inicio (10 m): La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo se pedirá la intervención de algunos para recordar lo que se realizó en la sesión pasada.	
		Dinámica de reflexión (40 m): Se les explicará a los participantes como realizar la relajación progresiva de Jacobson y así mismo las técnicas de respiración. Posteriormente dirán como se sintieron al experimentar esto en su mente y cuerpo.	
	Técnicas de relajación y respiración	Cierre (5 m): Se pedirá que se den un abrazo. Además se les invitará para la siguiente sesión.	Ninguno

Sesión N°17: “Colorín, colorado esta historia se ha terminado, pero algo nuevo a empezado”.

Objetivo	Técnica	Procedimiento	Material
Realizar una retroalimentación de lo visto en las anteriores sesiones, para aplicarlo en nuestra vida diaria.	Técnica en auto instrucciones	<p>Inicio (5 m):</p> <p>La facilitadora dará la bienvenida a los participantes. Así mismo explicará que esta es la última sesión a realizar.</p> <p>Dinámica motivación y relajación:</p> <p>Reinicio en 3, 2,1... (25 m)</p> <p>Se coloca al grupo sentados formando un círculo, se les pide que cierren sus ojos, y que escuchen con atención las pautas de la facilitadora (Ver anexo K). Al final se les invita al grupo a que comparta su obra de arte, su fortaleza y su forma de representarla y retroalimentar con lo que cada integrante del grupo aporta. También se les recuerda que la arcilla en el momento que se seca se hace dura y mantendrá su forma, por lo que tienen la posibilidad de decidir si la conservan, la pulen y pintan, la regalan, la comparten, es decir lo que decidan hacer, justamente esta misma experiencia se las da la vida, si se dedican el tiempo, se sienten, confían, se escuchan y transforman lo que está en sus manos, tendrán la posibilidad de descubrir y/o recordar sus fortalezas y capacidades para reponerse de la adversidad mediante el</p>	Arcilla
		<p>Aplicación del Pos-test (10m)</p> <p>Se les entregará unas preguntas a los participantes para saber lo que han mejorado durante las sesiones (Ver anexo B).</p> <p>Cierre (20 m):</p> <p>Se les recuerda que laboran en el mismo espacio de trabajo, por lo que es importante no transmitir confidencias personales entre los grupos o personas.</p> <p>Por último se recomienda recapitular lo trabajado durante las 16 sesiones del proceso de contención y para cerrar el proceso se le pide que compartan que se llevan del proceso y que deciden dejar en este espacio.</p>	Hojas Lapiceros

CONCLUSIONES

Se propone el programa “Aprender a gestionar emociones para vivir de verdad” basado en el enfoque cognitivo conductual, fundamento en la teoría de Bar-On, el cual es válido para desarrollar la inteligencia emocional en el personal de Centro de Salud de Jayanca, 2017.

La mayoría del personal del Centro de Salud, se encontró en el nivel promedio, sin embargo se hace una observación en la suma de los niveles bajos, ya que esta cifra es mayor a la primera, lo cual hace que se coloque atención a esta cifra.

En cuanto a los niveles de inteligencia emocional, todos se encontraron en el nivel promedio, aunque al realizar el análisis de los resultados se encuentra que la suma de niveles bajos es relevante a esta, por lo cual se tendría que poner mayor atención a este resultado.

Así mismo se elaboró el programa “Aprender a gestionar emociones para vivir de verdad”, en el cual se hizo uso de las técnicas cognitivo conductuales de: Entrenamiento en resolución de problemas, modelado, técnicas de exposición, reestructuración cognitiva, inoculación de estrés, entrenamiento en auto instrucciones, técnicas de autocontrol, técnicas de relajación y de respiración. También, este programa fue validado por criterio de jueces, aceptado para su posterior aplicación.

RECOMENDACIONES

Se recomienda al jefe del centro de salud de Jayanca, colocar mayor atención en la parte emocional del personal del cual se encuentra responsable, pues como se ha podido evidenciar, esto está afectando el trabajo en equipo y en oportunidades hacia el paciente.

Así mismo, se propone ejecutar este programa, ya que se tomaría como una alternativa para mejorar situaciones y así desarrollar habilidades que respectan al buen trato, comunicación y resolución de conflictos.

Por otra parte, se sugiere seguir realizando estudios en nuestra localidad, con la finalidad de que se amplíe la información sobre este tema; debido a que es evidente la presencia de niveles bajos de inteligencia emocional, lo cual sería relevante detectarlos para poder hacer una adecuada intervención.

Referencias

- Almendro, M. (2012). *Psicoterapias. Manual CEDE de Preparación PIR*, 06. CEDE: Madrid.
- Argoti, E., Martínez, J., y Guevara, L. (2015). *Relación de la inteligencia emocional con el desempeño laboral*. Colombia: Ciencia & Salud, 3(11), 41-46.
- Bach, E. y Traveset, M. (2010). *Educación emocional desde la pedagogía sistémica*. Barcelona: Plataforma.
- Colomo, R. (2006). *Un breve recorrido por la concepción de las emociones en la filosofía occidental*. Barcelona: Ariel referencia.
- Condori, N. (2017). *Inteligencia emocional y satisfacción laboral en profesional de enfermería de la Micro Red Cono Sur Juliaca-2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Peruana Unión Juliaca, Puno. Recuperado de:
http://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/886/Nataly_Tesis_Bachiller_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fleischhacker, I. (2014). *Inteligencia emocional y productividad laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango. Recuperado de:
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Fleischhacker-Ilma.pdf>
- Gestión (22 de mayo del 2017). Pérez, E. *Motivar a los colaboradores puede incrementar su productividad en 80%*. *Diario Gestión*. Recuperado el 18 de diciembre del 2017, de:
<https://gestion.pe/tendencias/management-empleo/motivar-colaboradores-incrementar-productividad-80-135636>
- Gestión (17 de abril del 2018). *Inteligencia emocional ¿Es posible aprenderla?* *Diario Gestión*. Recuperado el 02 de Febrero del 2018, de:
<https://gestion.pe/tendencias/inteligencia-emocional-posible-aprenderla-231724>

- Goleman, D (1996): *La Inteligencia Emocional. ¿Por qué es más importante que el Cociente Intelectual?* Javier Vergara Ed. Buenos Aires.
- Gómez, N. (2017). *Terapia Cognitivo Conductual*. Artículo original de psicología infantil y juvenil.
- Gonzales, F. (2007). Instrumentos de evolución psicológica. Ciencias Médicas. Recuperado de: http://newpsi.bvpsi.org.br/ebooks2010/en/Acervo_files/InstrumentosEvaluacionPsicologica.pdf
- Henriquez, A. (2017). *Plan de acción basado en inteligencia emocional aplicado a la gerencia de aula en los docentes del área de conocimiento pasantía profesional integral del adulto II de la Facultad de Odontología*. (Tesis de Maestría). Universidad de Carabobo, Bárbula. Recuperado de: <http://www.mriuc.bc.uc.edu.ve/handle/123456789/4631>
- Huanca, E. (2012). *Niveles de inteligencia emocional de docentes de una institución educativa del distrito de ventanilla- Callao*. (Tesis de Maestría). Universidad San Ignacio de Loyola. Recuperado de: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/123456789/1173/1/2012_Huanca_Niveles%20de%20inteligencia%20emocional%20de%20docentes%20de%20una%20instituci%C3%B3n%20educativa%20del%20distrito%20de%20Ventanilla-%20Callao.pdf
- Lactayo, C. (2012). *Nivel de inteligencia emocional del profesional de enfermería, hospital de emergencia José Casimiro Ulloa- 2012*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Ricardo Palma, Lima. Recuperado de: http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/urp/288/Lactayo_cm.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani, D. (2014). *Inteligencia Emocional y Satisfacción laboral del profesional de enfermería en la Micro Red José Antonio Encinas, Puno 2013* (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional del Altiplano, Puno. Recuperado de:

- http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/2160/Mamani_Lopez_Danitza_Nieves.pdf?sequence=1
- Negrín, M. (2016). *Habilidades comunicativas e inteligencia emocional en profesionales de la salud*. (Tesis de Licenciatura). Universidad de La Laguna. Recuperado de:
- <https://riull.ull.es/xmlui/bitstream/handle/915/2580/HABILIDADES%20COMUNICATIVAS%20E%20INTELIGENCIA%20EMOCIONAL%20EN%20PROFESIONALES%20DE%20LA%20SALUD.pdf?sequence=1>
- Ordoñez, E. (2017). *La inteligencia emocional será la base del éxito laboral en el futuro*. Revista de ciencia y trabajo, 28(49).
- Organización Mundial de la Salud (OMS). (Abril de 2014). Centro de prensa. Recuperado de:
- <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs404/es/>
- Pereira, S. (2012). *Nivel de inteligencia emocional y su influencia en el desempeño laboral*. (Tesis de Licenciatura). Universidad Rafael Landívar. Recuperado de:
- <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/43/Pereira-Sulma.pdf>
- Rodríguez, M., Navarro, C., González, R., Contreras, M. y Pérez, J. (2015). *Factores psicosociales y síndrome de burnout en personal de enfermería de una unidad de tercer nivel de atención a la salud*. Revista de ciencia y trabajo, 17(52). Recuperado de:
- https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492015000100007
- Ugarriza, N. (2003). *La evaluación de la inteligencia emocional a través del Inventario de BarOn (I-CE) en una muestra de Lima Metropolitana*, 2da ed. Lima: Ediciones Libro Amigo.
- Yabar, K. (2016). *Niveles de Inteligencia Emocional y desempeño laboral en el personal de salud administrativo de la Micro Red Molina-Cieneguilla*. (Tesis de Maestría). Universidad San Martín de Porres, Lima. Recuperado de:
- http://www.repositorioacademico.usmp.edu.pe/bitstream/usmp/2593/1/YABAR_K.pdf

ANEXOS

Anexo A

Consentimiento para participar en un estudio de investigación

Instituciones	:	Centro de Salud Jayanca
Investigadora	:	Lic. Cindy Fiorella Soto Chavesta

Título : PROPUESTA DE UN PROGRAMA COGNITIVO CONDUCTUAL PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD DE JAYANCA, 2017.

Fines del Estudio:

Se le invita a participar en el estudio llamado: "Propuesta de un programa cognitivo conductual para mejorar la inteligencia emocional en personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017".

La inteligencia emocional es la capacidad para dirigir nuestras emociones

Procedimientos:

Si usted acepta participara en este estudio se le pedirá que responda a las preguntas de un cuestionario, con una duración de 20 a 30 minutos.

Riesgos:

No existen riesgos por participar en este estudio.

Beneficios:

Usted se beneficiará con los resultados de calidad de vida.

Si lo desea se le informará de manera personal y confidencial los resultados que se obtengan de la prueba realizada.

También se beneficiará con una propuesta de acuerdo a los resultados obtenidos.

Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por participar en el estudio. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni de otra índole.

Confidencialidad:

La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Si los resultados de esta investigación son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de las personas que participan. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio sin su consentimiento. Todo esto, se puede ver resguardado mediante el presente consentimiento que usted tiene en sus manos, en donde se explica de manera clara y detallada el resto de principios por la cual se encuentra afianzada esta investigación.

Uso de la información:

La información una vez procesada será eliminada.

Derechos del participante:

Si usted decide participar en el estudio, puede retirarse de éste en cualquier momento, sin perjuicio alguno. Si tiene alguna duda adicional, por favor pregunte al personal del estudio, o llamar a Lic.Cindy Fiorella Soto Chavesta al Celular: #944810443.

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas me van a pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme en cualquier

Participante
Nombre:
DNI:

Fecha

Investigadora
Nombre: Lic.Cindy Fiorella Soto Chavesta
DNI:70465033
Fecha

momento.

Código

Anexo B

Código:

Cuestionario EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory

INSTRUCCIONES: En este cuadernillo encontrará 133 afirmaciones sobre maneras de sentir, pensar o actuar. Léalas atentamente y decida en qué medida cada una describe o no su verdadero modo de ser. Hay cinco posibles respuestas para cada frase.

1. Rara Vez o Nunca.
2. Pocas Veces.
3. Algunas Veces.
4. Muchas Veces.
5. Muy frecuentemente o Siempre.

Una vez decidida su respuesta, usted debe indicarla en el lugar correspondiente de la HOJA DE RESPUESTAS. Hágalo así: verifique la cifra que tiene la respuesta elegida y sombree el círculo que rodea a esa cifra.

Por ejemplo: si ante la primera frase: "Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso", decide que eso es, "MUCHAS VECE5" verdadero para usted, entonces sombree, en la HOJA DE RESPUESTAS y frente al número 1, el círculo con la cifra 4:

1. 1 2 3 5

Si después cambia de opinión o ve que ha cometido un error, ¡no borre! Haga una "X" sobre la respuesta que desea cambiar y después sombree la cifra de la nueva respuesta:

1. 1 2 3 5

Si alguna de las frases no tiene nada que ver con usted, igualmente responda teniendo en cuenta cómo se sentiría, pensaría o actuaría si estuviera en esa situación.

No hay respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Responda honesta y sinceramente de acuerdo a cómo es usted, no según cómo le gustaría ser ni cómo le gustaría que otros lo (a) vieran.

No hay límite de tiempo, pero trabaje con rapidez y asegúrese de responder **todas** las frases.

CONTESTE EN LA "HOJA DE RESPUESTAS"

NO ESCRIBA NADA EN ESTE CUADERNILLO

1. Rara Vez o Nunca.
2. Pocas Veces.
3. Algunas Veces.
4. Muchas Veces.
5. Muy frecuentemente o Siempre.

-
1. Para superar las dificultades que se me presentan actúo paso a paso.
 2. Me resulta difícil disfrutar la vida.
 3. Prefiero un tipo de trabajo en el cual me indiquen casi todo lo que debo hacer.
 4. Sé cómo manejar los problemas más desagradables.
 5. Me agradan las personas que conozco.
 6. Trato de valorar y darle el mejor sentido a mi vida.
 7. Me resulta relativamente fácil expresar mis sentimientos.
 8. Trato de ser realista, no me gusta fantasear ni soñar despierto (a).
 9. Entro fácilmente en contacto con mis emociones.
 10. Soy incapaz de demostrar afecto.
 11. Me siento seguro (a) de mí mismo (a) en la mayoría de las situaciones.
 12. Tengo la sensación que algo no está bien en mi cabeza.
 13. Tengo problemas para controlarme cuando me enoja.
 14. Me resulta difícil comenzar cosas nuevas.
 15. Frente a una situación problemática obtengo la mayor cantidad de información pos para comprender mejor lo que está pasando.
 16. Me gusta ayudar a la gente.
 17. Me es difícil sonreír.

18. Soy incapaz de comprender cómo se sienten los demás.
19. Cuando trabajo con otras personas, tiendo a confiar más en las ideas de los demás que en las mías propias.
20. Creo que tengo la capacidad para poder controlar las situaciones difíciles.
21. No puedo identificar mis cualidades, no sé realmente para qué cosas soy bueno (a).
22. No soy capaz de expresar mis pensamientos.
23. Me es difícil compartir mis sentimientos más íntimos.
24. No tengo confianza en mí mismo (a).
25. Creo que he perdido la cabeza.
26. Casi todo lo que hago, lo hago con optimismo.
27. Cuando comienzo a hablar me resulta difícil detenerme.
28. En general, me resulta difícil adaptarme a los cambios.
29. Antes de intentar solucionar un problema me gusta obtener un panorama general mismo.
30. No me molesta aprovecharme de los demás, especialmente si se lo merecen.
31. Soy una persona bastante alegre y optimista.
32. Prefiero que los otros tomen las decisiones por mí.
33. Puedo manejar situaciones de estrés sin ponerme demasiado nervioso (a).
34. Tengo pensamientos positivos para con los demás.
35. Me es difícil entender cómo me siento.
36. He logrado muy poco en los últimos años.
37. Cuando estoy enojado (a) con alguien se lo puedo decir.
38. He tenido experiencias extrañas que son inexplicables.
39. Me resulta fácil hacer amigos (as).
40. Me tengo mucho respeto.
41. Hago cosas muy raras.
42. Soy impulsivo (a) y esto me trae problemas.
43. Me resulta difícil cambiar de opinión.
44. Tengo la capacidad para comprender los sentimientos ajenos.
45. Lo primero que hago cuando tengo un problema es detenerme a pensar.

1. **Rara Vez o Nunca.**
2. **Pocas Veces.**
3. **Algunas Veces.**
4. **Muchas Veces.**
5. **Muy frecuentemente o Siempre.**

-
46. A la gente le resulta difícil confiar en mí.
 47. Estoy contento (a) con mi vida.
 48. Me resulta difícil tomar decisiones por mí mismo (a).
 49. No resisto el estrés.
 50. En mi vida no hago nada malo.
 51. No disfruto lo que hago.
 52. Me resulta difícil expresar sin sentimientos más íntimos.
 53. La gente no comprende mi manera de pensar.
 54. En general, espero que suceda lo mejor.
 55. Mis amistades me confían sus intimidades.
 56. No me siento bien conmigo mismo (a).
 57. Percibo cosas extrañas que los demás no ven.
 58. La gente me dice que baje el tono de voz cuando discuto.
 59. Me resulta fácil adaptarme a situaciones nuevas.
 60. Frente a una situación problemática, analizo todas las opciones y luego opto por la que considero mejor.
 61. Si veo a un niño llorando me detengo a ayudarlo a encontrar a sus padres, aunque ese momento tengo otro compromiso.
 62. Soy una persona divertida.
 63. Soy consciente de cómo me siento.
 64. Siento que me resulta difícil controlar mi ansiedad.
 65. Nada me perturba.
 66. No me entusiasman muchos mis intereses.
 67. Cuando no estoy de acuerdo con alguien siento que se lo puedo decir.
 68. Tengo una tendencia a perder contacto con la realidad ya fantasear.
 69. Me es difícil relacionarme con los demás.
 70. Me resulta difícil aceptarme tal como soy.
 71. Me siento como si estuviera separado (a) de mi cuerpo.
 72. Me importa lo que puede sucederle a los demás.
 73. Soy impaciente.
 74. Puedo cambiar mis viejas costumbres.
 75. Me resulta difícil escoger la mejor solución cuando tengo que resolver un problema.
 76. Si pudiera violar la ley sin pagar las consecuencias, lo haría en determinadas situaciones.
 77. Me deprimó.
 78. Sé cómo mantener la calma en situaciones difíciles.
 79. Nunca he mentado.
 80. En general me siento motivado (a) para seguir adelante, incluso cuando las cosas ponen dificultades.
 81. Trato de seguir adelante con las cosas que me gustan.

82. Me resulta difícil decir no aunque tenga el deseo de hacerlo.
83. Me dejo llevar por mi imaginación y mis fantasías.
84. Mis relaciones más cercanas significan mucho, tanto para mí como para mis amigos.
85. Me siento feliz conmigo mismo (a).
86. Tengo reacciones fuertes, intensas que son difíciles de controlar.
87. En general, me resulta difícil realizar cambios en mi vida cotidiana.
88. Soy consciente de lo que me está pasando, aún cuando estoy alterado (a).

1. **Rara Vez o Nunca.**
2. **Pocas Veces.**
3. **Algunas Veces.**
4. **Muchas Veces.**
5. **Muy frecuentemente o Siempre.**

-
89. Para poder resolver una situación que se presenta, analizo todas las posibilidades existentes.
 90. Soy respetuoso (a) con los demás.
 91. No estoy muy contento (a) con mi vida.
 92. Prefiero seguir a otros, a ser líder.
 93. Me resulta difícil enfrentar las cosas desagradables de la vida.
 94. Nunca he violado la ley.
 95. Disfruto de las cosas que me interesan.
 96. Me resulta relativamente fácil decirle a la gente lo que pienso.
 97. Tengo tendencia a exagerar.
 98. Soy sensible a los sentimientos de las otras personas.
 99. Mantengo buenas relaciones con la gente.
 100. Estoy contento (a) con mi cuerpo.
 101. Soy una persona muy extraña.
 102. Soy impulsivo (a).
 103. Me resulta difícil cambiar mis costumbres.
 104. Considero que es importante ser un (a) ciudadano (a) que respeta la ley.
 105. Disfruto las vacaciones y los fines de semana.
 106. En general: tengo una actitud positiva para todo, aún cuando surjan inconvenientes.
 107. Tengo tendencia a apegarme demasiado a la gente.
 108. Creo en mi capacidad para manejar los problemas más difíciles.
 109. No me siento avergonzado (a) por nada de lo que he hecho hasta ahora.
 110. Trato de aprovechar al máximo las cosas que me gustan.
 111. Los demás piensan que no me hago valer, que me falta firmeza.
 112. Soy capaz de dejar de fantasear para inmediatamente ponerme a tono con la realidad.
 113. Los demás opinan que soy una persona sociable.
 114. Estoy contento (a) con la forma en que me veo.
 115. Tengo pensamientos extraños que los demás no logran entender.
 116. Me es difícil describir lo que siento.
 117. Tengo mal carácter.
 118. Por lo general, me trabo cuando analizo diferentes opciones para resolver un problema.
 119. Me es difícil ver sufrir a la gente.
 120. Me gusta divertirme.
 121. Me parece que necesito de los demás, más de lo que ellos me necesitan.
 122. Me pongo ansioso.
 123. Nunca tengo un mal día.
 124. Intento no herir los sentimientos de los demás.
 125. No tengo idea de lo que quiero hacer en mi vida.
 126. Me es difícil hacer valer mis derechos.
 127. Me es difícil ser realista.
 128. No mantengo relación con mis amistades.
 129. Mis cualidades superan a mis defectos y esto me permite estar contento (a) conmigo mismo (a).
 130. Tengo una tendencia de explotar de rabia fácilmente.
 131. Si me viera obligado (a) a dejar mi casa actual, me sería difícil adaptarme nuevamente.
 132. En general, cuando comienzo algo nuevo tengo la sensación que voy a fracasar.
 133. He respondido sincera y honestamente a las frases anteriores.

Anexo C

HOJA DE RESPUESTAS INVENTARIO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL BAR-ON (Adultos)

Código: _____

INTRODUCCION

Este cuestionario contiene una serie de 133 Frases cortas que permite hacer una descripción de Ud mismo(a). Para ello debe indicar en que medida cada una de las oraciones que aparecen a continuación está de acuerdo a como Ud. Siente, piensa o actúa la mayoría de las veces.

Hay cinco respuestas por cada frase:

1. Nunca .
2. Pocas veces .
3. A veces .
4. Muchas veces.
5. Siempre.

1		31		61		91		121	
2		32		62		92		122	
3		33		63		93		123	
4		34		64		94		124	
5		35		65		95		125	
6		36		66		96		126	
7		37		67		97		127	
8		38		68		98		128	
9		39		69		99		129	
10		40		70		100		130	
11		41		71		101		131	
12		42		72		102		132	
13		43		73		103		133	
14		44		74		104			
15		45		75		105			
16		46		76		106			
17		47		77		107			
18		48		78		108			
19		49		79		109			
20		50		80		110			
21		51		81		111			
22		52		82		112			
23		53		83		113			
24		54		84		114			
25		55		85		115			
26		56		86		116			
27		57		87		117			
28		58		88		118			
29		59		89		119			
30		60		90		120			

Anexo D



Jayanca, 4 de Diciembre 2017

Dr. José Antonio Silva Aguilar

Jefe del Centro de Salud de Jayanca

Presente

Reciba un cordial saludo. En esta oportunidad me dirijo hacia usted para presentarme. Soy estudiante de maestría en Psicología Clínica de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo- Facultad de Ciencias Históricas y Sociales, para poder obtener mi grado requiero de un trabajo de investigación, el cual me encuentro realizando y es titulada “Propuesta de un programa cognitivo conductual para mejorar la inteligencia emocional en personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017”.

Como parte de mi investigación necesito aplicar el siguiente instrumento: EQ-I BarOn Emotional Quotient Inventory, adaptado y validado por Nelly Ugarriza (2000) en el personal de quien tan prestigiosamente se encuentra responsable, para lo cual solicito su autorización.

Dicha investigación seguirá el debido rigor científico, respetando los principios éticos, la confidencialidad de los datos obtenidos y el anonimato de las participantes.

Por su atención quedo muy agradecida.

Atentamente

Lic. Cindy Fiorella Soto Chavesta

Anexo E



FORMATO DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN

Nombres y Apellidos del juez (a): **Mg. Angelita Cruzado Cruzado**

Grado de formación profesional: **Maestría**

Áreas de experticia: **Clínica y educativa**

Cargo actual: **Psicóloga en Centro de Salud Mesones Muro- Ferreñafe**

Psicóloga en consultorio Psicología Lambayeque

Docente invitada en Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo

Usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de una “**PROPUESTA DE UN PROGRAMA COGNITIVO CONDUCTUAL PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD DE JAYANCA, 2017**”, que forma parte de la tesis que será presentada para obtener el grado académico de maestro en psicología con mención en **Psicología clínica, de la UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO (UNPRG) - LAMBAYEQUE**. En razón a ello se le alcanza el formato con las 17 sesiones que componen esta propuesta de programa y el que servirá para que usted pueda hacer llegar sus apreciaciones sobre cada sesión del programa que forma parte de esta investigación, conducida por la Licenciada en Psicología Cindy Fiorella Soto Chavesta, N° colegiatura: 28499, identificada con DNI: 70465033.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es proponer un programa cognitivo conductual para mejorar la inteligencia emocional en personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.

Agradezco de antemano sus aportes, basados en su amplia experiencia profesional, que permitirán validar este programa, criterio requerido para la culminación de esta investigación. A continuación sírvase identificar la sesión y apuntar cada una de sus observaciones en las respectivas columnas:

Nº sesión	Titulo	Objetivo	De acuerdo	Desacuerdo	Observaciones
01	Presentación	Conocer y establecer las normas para un adecuado desarrollo del programa de intervención			
02	"¿Cómo me siento?"	Mediante el análisis llegar a conocer sus virtudes y defectos			
03	"Me quiero, me acepto y mejoro para mí"	Poner como prioridad la autoestima, logrando el autocuidado y atención a sí mismos.			
04	"¡Vamos yo puedo!"	Fortalecer la confianza y seguridad en sí mismo.			
05	"Toma mi lugar"	Aprender a ser empáticos ante diversas situaciones			
06	"Todos opinamos y participamos"	Lograr la comunicación y trabajo en equipo			
07	"Desarrollando nuestras habilidades sociales"	Desarrollar habilidades sociales para la vida personal y cotidiana			
08	"Ajustamos nuestros pensamientos"	Que los participantes expresen sus pensamientos y emociones.			
09	"Me expreso mediante mi cuerpo"	Relacionar e identificar las emociones con la parte del cuerpo donde se siente, para que luego puedan utilizarlo como medio de apoyo.			
10	"La decisión final es..."	Aprender a reconocer el conflicto, que actitud se debe tomar y como clave a la solución.			
11	"Aprendo a controlar mis emociones"	Manejar las emociones, sentimientos y			

		pensamientos.			
12	"Como manejar situaciones desagradables"	Identificar el sentimiento de frustración y analizar qué efectos tiene para encontrar una utilidad en la vida diaria.			
13	"Manejando situaciones de estrés"	Lograr identificar las diferentes fuentes de estrés y las posibles soluciones ante esta.			
14	"Risoterapia"	Fomentar el auto concepto positivo			
15	"Disfrutamos de la vida"	Reforzar actitudes de alegría ante la vida			
16	"Me siento genial"	Desarrollar actitudes positivas			
17	"Colorín, colorado esta historia se ha terminado, pero algo nuevo a empezado"	Realizar una retroalimentación de lo visto en las anteriores sesiones, para ver de qué modo ha ayudado a los participantes.			



FORMATO DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN

Nombres y Apellidos del juez (a): **Mg. LISBETH CINTHIA NOHELIA SANCHEZ MORALES**

Grado de formación profesional: **Maestría.**

Áreas de experticia: **Educativa y clínica.**

Cargo actual: **Psicóloga independiente**

Asesora de tesis

Ejecutora de talleres psicológicos.

Usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de una “**PROPUESTA DE UN PROGRAMA COGNITIVO CONDUCTUAL PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD DE JAYANCA, 2017**”, que forma parte de la tesis que será presentada para obtener el grado académico de maestro en psicología con mención en **Psicología clínica, de la UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO (UNPRG) - LAMBAYEQUE**. En razón a ello se le alcanza el formato con las 17 sesiones que componen esta propuesta de programa y el que servirá para que usted pueda hacer llegar sus apreciaciones sobre cada sesión del programa que forma parte de esta investigación, conducida por la Licenciada en Psicología Cindy Fiorella Soto Chavesta, N° colegiatura: 28499, identificada con DNI: 70465033.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es proponer un programa cognitivo conductual para mejorar la inteligencia emocional en personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.

Agradezco de antemano sus aportes, basados en su amplia experiencia profesional, que permitirán validar este programa, criterio requerido para la culminación de esta investigación. A continuación sírvase identificar la sesión y apuntar cada una de sus observaciones en las respectivas columnas:

Nº sesión	Título	Objetivo	De acuerdo	Desacuerdo	Observaciones
01	Presentación	Conocer y establecer las normas para un adecuado desarrollo del programa de intervención			
02	“¿Cómo me siento?”	Mediante el análisis llegar a conocer sus virtudes y defectos.			
03	“Me quiero, me acepto y mejoro para mí”	Poner como prioridad la autoestima, logrando el autocuidado y atención a sí mismos.			
04	“¡Vamos yo puedo!”	Fortalecer la confianza y seguridad en sí mismo			
05	“Toma mi lugar”	Aprender a ser empáticos ante diversas situaciones			
06	“Todos opinamos y participamos”	Lograr la comunicación y trabajo en equipo			
07	“Desarrollando nuestras habilidades sociales”	Desarrollar habilidades sociales para la vida personal y cotidiana			
08	“Ajustamos nuestros pensamientos”	Que los participantes expresen sus pensamientos y emociones.			
09	“Me expreso mediante mi cuerpo”	Relacionar e identificar las emociones con la parte del cuerpo donde se siente, para que luego puedan utilizarlo como medio de apoyo.			
10	“La decisión final es...”	Aprender a reconocer el conflicto, que actitud se debe tomar y como clave a la solución.			
11	“Aprendo a controlar mis emociones”	Manejar las emociones, sentimientos y pensamientos.			

12	“Como manejar situaciones desagradables”	Identificar el sentimiento de frustración y analizar qué efectos tiene para encontrar una utilidad en la vida diaria.			
13	“Manejando situaciones de estrés”	Lograr identificar las diferentes fuentes de estrés y las posibles soluciones ante esta.			
14	“Risoterapia”	Fomentar el auto concepto positivo			
15	“Disfrutamos de la vida”	Reforzar actitudes de alegría ante la vida			
16	“Me siento genial”	Desarrollar actitudes positivas			
17	“Colorín, colorado esta historia se ha terminado, pero algo nuevo a empezado”	Realizar una retroalimentación de lo visto en las anteriores sesiones, para ver de qué modo ha ayudado a los participantes.			



FORMATO DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO
FACULTAD DE CIENCIAS HISTÓRICO SOCIALES Y EDUCACIÓN

Nombres y Apellidos del juez (a): **Mg. DORIS DEL MILAGRO CERNA DIAZ**

Grado de formación profesional: **Maestría.**

Áreas de experticia: **Clínica.**

Cargo actual: **Psicóloga en Hospital Regional Docente Las Mercedes**

Psicóloga en Clínica del Riñón del Norte

Docente Universitaria en Universidad Señor de Sipán

Docente Universitaria en Universidad de Chiclayo

Docente Universitaria en Universidad César Vallejo.

Usted ha sido invitado a participar en el proceso de evaluación de una “**PROPUESTA DE UN PROGRAMA COGNITIVO CONDUCTUAL PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD DE JAYANCA, 2017**”, que forma parte de la tesis que será presentada para obtener el grado académico de maestro en psicología con mención en **Psicología clínica, de la UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO (UNPRG) - LAMBAYEQUE**. En razón a ello se le alcanza el formato con las 17 sesiones que componen esta propuesta de programa y el que servirá para que usted pueda hacer llegar sus apreciaciones sobre cada sesión del programa que forma parte de esta investigación, conducida por la Licenciada en Psicología Cindy Fiorella Soto Chavesta, N° colegiatura: 28499, identificada con DNI: 70465033.

El objetivo principal de este trabajo de investigación es proponer programa cognitivo conductual para mejorar la inteligencia emocional en personal de un Centro de Salud de Jayanca, 2017.

Agradezco de antemano sus aportes, basados en su amplia experiencia profesional, que permitirán validar este programa, criterio requerido para la culminación de esta investigación. A continuación sírvase identificar la sesión y apuntar cada una de sus observaciones en las respectivas columnas:

Nº sesión	Titulo	Objetivo	De acuerdo	Desacuerdo	Observaciones
01	Presentación	Conocer y establecer las normas para un adecuado desarrollo del programa de intervención			
02	"¿Cómo me siento?"	Mediante el análisis llegar a conocer sus virtudes y defectos			
03	"Me quiero, me acepto y mejoro para mí"	Poner como prioridad la autoestima, logrando el autocuidado y atención a sí mismos.			
04	"¡Vamos yo puedo!"	Fortalecer la confianza y seguridad en sí mismo			
05	"Toma mi lugar"	Aprender a ser empáticos ante diversas situaciones			
06	"Todos opinamos y participamos"	Lograr la comunicación y trabajo en equipo			
07	"Desarrollando nuestras habilidades sociales"	Desarrollar habilidades sociales para la vida personal y cotidiana			
08	"Ajustamos nuestros pensamientos"	Que los participantes expresen sus pensamientos y emociones.			
09	"Me expreso mediante mi cuerpo"	Relacionar e identificar las emociones con la parte del cuerpo donde se siente, para que luego puedan utilizarlo como medio de apoyo.			
10	"La decisión final es..."	Aprender a reconocer el conflicto, que actitud se debe tomar y como clave a la solución.			
	"Aprendo a controlar mis emociones"	Manejar las emociones,			

Nº sesión	Titulo	Objetivo	De acuerdo	Desacuerdo	Observaciones
11		sentimientos y pensamientos.			
12	"Como manejar situaciones desagradables"	Identificar el sentimiento de frustración y analizar qué efectos tiene para encontrar una utilidad en la vida diaria.			
13	"Manejando situaciones de estrés"	Lograr identificar las diferentes fuentes de estrés y las posibles soluciones ante esta.			
14	"Risoterapia"	Fomentar el auto concepto positivo			
15	"Disfrutamos de la vida"	Reforzar actitudes de alegría ante la vida			
16	"Me siento genial"	Desarrollar actitudes positivas			
17	"Colorín, colorado esta historia se ha terminado, pero algo nuevo a empezado"	Realizar una retroalimentación de lo visto en las anteriores sesiones, para ver de qué modo ha ayudado a los participantes.			

INFORME DE VALIDACIÓN DEL CRITERIO DE EXPERTOS

La tesis titulada: **“PROPUESTA DE UN PROGRAMA COGNITIVO CONDUCTUAL PARA MEJORAR LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN PERSONAL DE UN CENTRO DE SALUD DE JAYANCA, 2017”**, que será presentada por la Licenciada en Psicología Cindy Fiorella Soto Chavesta, N° colegiatura: 28499, identificada con DNI: 70465033, para obtener el grado académico de maestro en psicología con mención en **Psicología clínica, de la UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO (UNPRG) – LAMBAYEQUE**; habiendo pasado el proceso de validación del criterio de expertos, levantadas todas las observaciones realizadas por los mismos

Mg. Angelita Cruzado Cruzado
C. Ps. P.: 32530

Mg. Lisbeth C. N. Sánchez Morales
C. Ps. P.: 17126

Mg. Doris del Milagro Cerna Díaz
C.Ps.P.: 14677

Anexo E

Preguntas:

- a) Llego a enojarme cuando...
- b) Cuando me enojo yo digo...
- c) Cuando me enojo yo hago...
- d) Cuando alguien se encuentra cerca de mí y está enojada/o, yo...
- e) Consigo controlar mi enojo mediante...
- f) Incrementa mi enojo cuando...
- g) Cuando me enojo mi cuerpo...