

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**“LA MOTIVACIÓN LABORAL Y SU RELACIÓN CON LA INTELIGENCIA EMOCIONAL DE LOS EMPLEADOS DEL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA Y HOSPITAL GUADALUPANO, DEL DEPARTAMENTO DE CUSCATLÁN, MUNICIPIO DE COJUTEPEQUE EN EL AÑO 2017”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO POR:**

BATRES AGUIRRE, JESSICA ALEJANDRA (BA 09002)

GUZMÁN CRUZ, FRANKLIN ISMAEL (GC 12102)

HÉRCULES BAIDES, KARLA BEATRIZ (HB 09015)

HERNÁNDEZ LÓPEZ, MARÍA SUSANA (HL 12013)

**PARA OPTAR AL GRADO DE LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**DOCENTE ASESOR:**

LIC. ISRAEL RIVAS

**CIUDAD UNIVERSITARIA, FEBRERO DE 2018**

# **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

## **Rector:**

Maestro Roger Armando Arias Alvarado

## **Vicerrector académico:**

Dr. Manuel de Jesús Joya Abrego

## **Vicerrector administrativo interino:**

Ing. Nelson Bernabé Granados

## **Secretario General Interino:**

Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez

# **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

## **Decano:**

Lic. José Vicente Cuchillas

## **Vice-Decano:**

Lic. Edgar Nicolás Ayala

## **Secretario de la Facultad:**

Msc. Héctor Daniel Carballo

# **AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**

## **Jefe del departamento:**

Lic. Wilber Alfredo Hernández

## **Coordinador del proceso de grado:**

Lic. Mauricio Evaristo Morales

## **Docente asesor:**

Lic. Israel Rivas

## **TRIBUNAL CALIFICADOR:**

Licda. Elvia Lorena Mezquita (Presidenta)

Licda. Mariela Velasco de Avalos (Secretaria)

Lic. Israel Rivas (Vocal)

## **AGRADECIMIENTOS.**

A Dios todopoderoso por el don de la vida, a cada uno de nosotros por permitirnos alcanzar nuestras metas y darnos sabiduría.

A nuestros padres por traernos al mundo y educarnos, por apoyarnos en nuestras decisiones y en nuestra formación profesional, por sus consejos y palabras de ánimos en momentos difíciles, estando pendiente de cada uno de nuestros logros y acompañarnos en nuestro proceso; por todo el sacrificio para poder responder económicamente a las exigencias que demandó nuestra formación profesional.

Nuestros hermanos y familiares cercanos que de una u otra manera nos han apoyado en el transcurso de esta hermosa aventura.

A nuestros docentes por formarnos y compartir sus conocimientos con cada uno de nosotros, por preocuparse por dejarnos conocimientos sólidos y científicos.

A nuestro jurado evaluador quienes con dedicación y empeño revisaron minuciosamente nuestro trabajo y dieron su valoración para mejorar la calidad de contenido que presentamos en nuestro proceso de grado.

A cada uno de nuestros amigos y compañeros de estudio que nos estuvieron motivando y apoyando en nuestra formación, gracias por estar con nosotros.

Finalmente a las instituciones que nos abrieron las puertas para poder desarrollar nuestra investigación, al Hospital Nuestra Señora de Fátima que amablemente nos recibieron y apoyaron, al Director de dicha institución al personal que conforma el comité de Bioética quienes estuvieron pendientes de nosotros en todo nuestro trabajo; de igual forma, al Hospital Guadalupano, a la hermana Directora por su amabilidad y apoyo.

## **DEDICATORIAS**

Quiero dedicar esta tesis primeramente a mi padre celestial, quien ha sido mi fortaleza, para salir adelante con este proyecto y me ha dado muchas fuerzas en momentos de desánimo.

Dedico de manera especial a mi mamá Luz Marina por su apoyo incondicional, sus consejos, su apoyo y paciencia.

A mi tía la cual ha sido un pilar fundamental donde me ha brindado todo su apoyo y confianza.

A toda mi familia que es lo mejor y lo más valioso que Dios me ha dado

Alejandra Batres.

Dios ha estado bueno con nosotros y estamos alegres; dedico este esfuerzo a Él primero. Mis padres: Douglas Guzmán y Daysi Cruz que con esfuerzo y sacrificio han estado conmigo apoyándome de diferentes maneras, gracias por toda la dedicación en mi proceso de formación, su contribución económica, sus palabras de ánimo y sus consejos los cuales me han servido para salir adelante.

A mis hermanos y abuelas que han estado dándome su apoyo, a mis tías que de una u otra forma me han ayudado en todo este caminar académico: tía Sandra, Edith y Gaby.

No quiero dejar de lado a mi pequeña Valeria que en estos últimos seis meses ha sido una motivación al igual que mi compañera de vida mi querida “Susy” la que me impulsa y apoya en todas las circunstancias de la vida.

Franklin Guzmán.

A Dios y a la Virgen María, Por haberme permitido llegar hasta este momento tan importante en mi vida por su misericordia, fidelidad, por su amor eterno, no hubiera sido posible sin su divina intercesión.

A mis padres y hermano, por haberme apoyado siempre, por sus consejos, su sacrificio, su amor, sus palabras de ánimo y por llenarme de felicidad, pese a toda dificultad y obstáculo, ustedes son y serán por siempre mis pilares fundamentales en la vida, los amo.

Karla Baides

A Dios, por acompañarme en los momentos difíciles, por ser mi fortaleza en las adversidades y permitirme alcanzar esta meta en mi vida.

A mis padres José Hernández y Cecilia López, por su apoyo incondicional, por sus esfuerzos, consejos y oraciones.

A mi esposo e hija quienes estuvieron conmigo en esta etapa de mi vida y son mi motivación para salir adelante.

A mis hermanos y amigas por impulsarme a estudiar y compartir esta experiencia.

Susana Hernández

# Índice

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	x
<b>CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b> .....	12
<b>A. Situación actual</b> .....	12
<b>B. Enunciado de problema</b> .....	13
<b>C. Objetivos</b> .....	14
<b>3.1. Objetivo general</b> .....	14
<b>3.2. Objetivos específicos</b> .....	14
<b>D. Justificación del estudio</b> .....	15
<b>CAPITULO II. MARCO TEORICO</b> .....	17
<b>A) ANTECEDENTES</b> .....	17
<b>1.1. Antecedentes de la motivación laboral y la inteligencia emocional</b> .....	17
<b>B) GENERALIDADES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL EMPLEADO EN INSTITUCIONES DE SALUD</b> .....	20
<b>2.1. Definición de desempeño laboral</b> .....	20
<b>2.2. Factores que influyen en el desempeño laboral</b> .....	21
<b>2.3. El desempeño laboral en instituciones públicas y privadas</b> .....	23
<b>C) LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL EMPLEADO</b> .....	24
<b>3.1. Definición de Motivación Laboral</b> .....	24
<b>3.2. Teorías de la Motivación Laboral</b> .....	25
<b>3.3. Tipos de Motivación</b> .....	30
<b>3.4. Factores determinantes de la Motivación</b> .....	31
<b>D) LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DE UNIDADES DE SALUD PÚBLICAS Y PRIVADAS</b> .....	32
<b>4.1. Definición de inteligencia emocional</b> .....	32
<b>4.2. Teorías sobre la inteligencia emocional de Goleman</b> .....	33
<b>4.3. La inteligencia emocional y su importancia en las instituciones de salud</b> .....	34
<b>CAPITULO III. METODOLOGÍA</b> .....	36
<b>A. Tipo de estudio</b> .....	36
<b>B. Población y Muestra</b> .....	36
<b>C. Criterios de inclusión y exclusión</b> .....	36
<b>D. Técnicas e instrumentos de recolección de datos</b> .....	37

E. Procedimiento de recolección de datos.....	39
<b>CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>40</b>
A. Análisis de Resultados del Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano.....	40
B. Interpretación de Resultados del Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano .....	78
C. Diagnóstico de Necesidades. ....	84
D. Necesidades a Intervenir. ....	88
E. Resultados de las Jornadas de Capacitación en ambas instituciones.....	88
<b>CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>91</b>
A. Conclusiones .....	91
B. Recomendaciones.....	92
C. Limitantes.....	93
<b>FUENTES CONSULTADAS.....</b>	<b>95</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>97</b>
<b>ANEXO 1. RESULTADOS DE VALIDACIÓN POR FORMULA LAWSHE.....</b>	<b>98</b>
<b>ANEXO 2. INSTRUMENTOS VALIDADOS.....</b>	<b>109</b>
<b>ANEXO 3 PROPUESTA.....</b>	<b>119</b>
<b>ANEXO 4 INFORME DE RESULTADOS DE LAS JORNADAS DE CAPACITACION.....</b>	<b>203</b>

## **INTRODUCCIÓN.**

La motivación es un aspecto de relevancia en los Departamentos de Recursos Humanos de las Instituciones de Salud Públicas y Privadas, pues, es un proceso a través del cual la conducta es energizada y dirigida, por lo que resulta importante para que un individuo realice sus labores de una forma eficiente, respondiendo de forma adecuada frente a estímulos específicos; requiriendo que la persona goce de una inteligencia emocional óptima a través de la gestión adecuada de las emociones.

El presente estudio explica la relación que existe entre la motivación laboral y la inteligencia emocional en empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano, dicha inquietud del estudio, surgen de los escasos o nulos estudios que se han desarrollado en nuestro Contexto Nacional.

El primer capítulo que contiene el documento hace referencia al planteamiento del problema en el cual se describe la situación actual del fenómeno estudiado, el enunciado del problema, los objetivos sobre los cuales se basa dicho estudio y la justificación que presenta antecedentes históricos de la temática, las razones por las que se desarrolló la investigación, así como la factibilidad y viabilidad.

En el segundo capítulo se encuentra inmerso el marco teórico presentando, el sustento teórico de la investigación, las generalidades del desempeño laboral, factores de motivación y su relación con la inteligencia emocional.

El tercer capítulo establece la metodología utilizada, especificando el tipo de estudio, la muestra a encuestada y se describen los instrumentos de recolección de datos especificando el procedimiento para la recolección de información.

El capítulo cuatro denominado presentación y análisis de resultados, contiene las gráficas donde se representan los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos en ambas instituciones, desarrollando así un análisis estadístico de los resultados y su respectiva interpretación por categoría de acuerdo a lo establecido en el instrumento, finalmente, se establece un diagnóstico y las necesidades de mayor presencia en la población.

El capítulo quinto está integrado por las conclusiones y recomendaciones a las que llega el equipo investigador, producto del estudio que se ejecutó.

En los anexos, se presentan los instrumentos como también su proceso de validación de contenido y la propuesta e implementación de un programa para abordar las necesidades presentadas en el diagnóstico, donde se proponen cinco jornadas de capacitación, abordando las temáticas de: inteligencia emocional, manejo del estrés, comunicación organizacional y comunicación asertiva, motivación intrínseca.

## **CAPITULO I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.**

### **A. Situación actual**

La motivación es un proceso por el cual la conducta es energizada y dirigida, proviene de una necesidad del ser humano y se infiere con observar la conducta de las personas, midiendo sus cambios en la forma de actuar o al describir las metas que se requieren lograr. En las organizaciones afecta directamente en los aspectos del desempeño del trabajador, ya sea desde lo básico como la asistencia hasta lo complejo como la disposición para aprender nuevas destrezas o seguir nuevos protocolos de tratamiento o también para adoptar nuevas formas de pensamiento y organización que encaminen la prestación de servicios.

En la actualidad el tema de la motivación en las instituciones juega un papel muy importante en la gestión de los recursos humanos, para que un individuo realice sus tareas principalmente, debe poseer los medios que demande su puesto de trabajo para realizar su labor, otro requisito es obtener los conocimientos, habilidades y aptitudes como también debe poseer la motivación suficiente que lo impulse a desempeñar eficientemente su trabajo.

La inteligencia emocional son respuestas emocionales adecuadas que un individuo brinda hacia el entorno que le rodea, es una reacción a ciertos estímulos que se viven en el trabajo, familia, etc., por lo que cuando una persona se encuentra desequilibrada emocionalmente no afectará solo su vida más íntima, sino que también afecta su trabajo y desarrollo profesional, porque las emociones juegan un papel importante en el ámbito laboral. Hoy en día, que un empleado posea un coeficiente intelectual óptimo es un criterio para que pueda crecer como profesional, sin embargo, se requiere de un control emocional adecuado, que permita tener una interacción armónica en el ambiente laboral y por ende el mejoramiento del clima institucional.

En nuestro País el trabajo en las Unidades de Salud, es variado, de múltiples responsabilidades y demandante en cuanto a actuaciones inmediatas y eficaces, para ello, se requiere de profesionales motivados, con buena formación, con autonomía en su trabajo, a su vez con buena comunicación interprofesional y de servicio, aunado, el mantenimiento del equilibrio emocional adecuado para ejercer cotidianamente sus labores contribuyendo al mejoramiento del clima institucional y a una adecuada autoestima.

Al observar el ambiente en diversos Hospitales del País se percibe que el personal numerosas veces se encuentra desmotivado, agotado y en algunos casos con un desequilibrio emocional que tiene como resultado la generación de un escenario de trabajo rutinario con escasa creatividad para ejercer sus labores, por lo que surgen las interrogantes: ¿Cuáles son los factores que generan la motivación del personal en salud pública y privada?, ¿Cuál es su relación con la inteligencia emocional de los empleados?.

## **B. Enunciado de problema**

¿Qué efecto tiene la motivación laboral en la inteligencia emocional de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano del Departamento de Cuscatlán, Municipio de Cojutepeque en el año 2017?

## **C. Objetivos**

### **3.1. Objetivo general**

3.1.1. Realizar un diagnóstico que establezca la relación de la motivación laboral con la inteligencia emocional de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupeño, del Departamento de Cuscatlán, Municipio de Cojutepeque en el año 2017

### **3.2. Objetivos específicos.**

- 3.2.1. Identificar los factores de motivación laboral que inciden en la inteligencia emocional de los empleados de ambas instituciones.
- 3.2.2. Identificar las habilidades individuales y sociales de los empleados para lograr un óptimo equilibrio emocional.
- 3.2.3. Desarrollar e implementar un programa de capacitación de acuerdo a las necesidades identificadas para fortalecer la motivación laboral e inteligencia emocional de los empleados de ambas instituciones.

#### **D. Justificación del estudio.**

Desarrollar una investigación sobre la motivación laboral y su relación con la inteligencia emocional en los empleados del sector público y privado que laboran en las instituciones de salud es de suma importancia, por lo cual se convierte en un estudio fundamental en el desenvolvimiento de labores y principalmente de la conducta humana para facilitar la inteligencia emocional entre las personas que laboran profesionalmente. La inteligencia emocional, les permite a las personas identificar y comprender como manejar sus emociones y sentimientos, sobre todo buscar siempre los estímulos de motivación para obtener una satisfacción laboral donde logren mejorar su capacidad productiva en su puesto de trabajo obteniendo desarrollo personal y social.

Realizar este tipo de investigación es importante porque en la actualidad, no es frecuente en los diferentes hospitales de El Salvador, lo que resulta trascendental para la sociedad, es decir, la población a ser beneficiada, en este caso los empleados de ambas entidades a intervenir; con ello se ayuda a solventar problemas reales desde tres áreas de la psicología: Psicología laboral donde se exploró e intervino, la motivación laboral en relación con la inteligencia emocional de los empleados pretendiendo mejorar el clima organizacional de las instituciones. La Psicología clínica que retoma la variable de la inteligencia emocional la cual conlleva a los empleados a un equilibrio y bienestar emocional y mental; la Psicología educativa que enseñó a los participantes conocimientos y estrategias prácticas para mejorar sus contextos a nivel institucional, familiar e individual siendo este el impacto social.

Con lo anteriormente indicado se realizó la investigación, la cual se enfocó en el estudio de la motivación laboral y su relación con la inteligencia emocional de los trabajadores; esto tuvo lugar entre empleados de dos unidades de salud respectivamente una pública y otra privada, con una muestra de 127 empleados en el Hospital Nuestra Señora de Fátima y 73 empleados en el Hospital Guadalupano, desarrollando el proceso en tres fases fundamentales; en primera instancia la búsqueda de información bibliográfica la cual permitió sustentar el diseño de un instrumento para la recolección y tabulación de información, por medio de esto, se elaboró un diagnóstico en ambas instituciones. Seguidamente la segunda fase fue la elaboración y diseño de un programa psicológico con jornadas de capacitación las cuales llevaron a la tercera fase que consistió en la implementación de dichas jornadas.

Este proceso de investigación y diseño e implementación de programa de capacitaciones, beneficio de manera directa a las instituciones de salud del municipio de Cuscatlán entre ellas al Hospital Nuestra Señora de Fátima que es una institución pública y Hospital Guadalupano que es una institución privada, de la misma manera esta investigación beneficia de manera indirecta a los usuarios de ambos hospitales, ya que al tratar temáticas de asertividad se trabaja la escucha activa y la empatía para el mejoramiento de la atención.

La utilidad metodológica tuvo lugar con la construcción de instrumentos de evaluación para recolectar información y obtener datos relevantes que ayudaron a la elaboración de los diagnósticos y de forma gradual un programa de intervención en jornadas de capacitación, con las temáticas de inteligencia emocional, manejo del estrés comunicación asertiva y motivación interna, siendo un material que promueva futuras investigaciones.

## CAPITULO II. MARCO TEORICO

### A) ANTECEDENTES

#### 1.1. Antecedentes de la motivación laboral y la inteligencia emocional.

La llegada de la industrialización y la desaparición de los talleres artesanos a principios del siglo XVIII trajeron consigo una mayor complejidad en las relaciones personales del entorno laboral, un descenso de la productividad y un aumento de la desmotivación de los trabajadores.

Para remediar esta situación era necesario encontrar el modo de conjugar los intereses de la empresa y de los trabajadores. Sin embargo, no sería hasta 1920 cuando naciera la Organización Internacional del Trabajo (OIT), institución gracias a la cual empezó a cobrar importancia el bienestar de los trabajadores y se comenzó a legislar al respecto.

Por otra parte, a mediados del siglo XX surgieron algunas teorías que estudiaban la motivación y, a partir de entonces, se empezó a relacionar la motivación del trabajador con su rendimiento laboral y su satisfacción personal. Las conclusiones de estos estudios señalaron que un trabajador motivado es más eficaz y más responsable y, además, genera un buen clima laboral. Desde antaño las investigaciones acerca de la motivación han sido diversos, a continuación se presenta la revisión de estudios relacionados al tema:

Ocaño realizó en Lima en el 2003 un estudio titulado *Motivación y Nivel de Satisfacción laboral de las enfermeras en el servicio de Infectología y Neumología del Instituto de Salud del Niño.*

Con el objetivo de determinar la relación entre la motivación y los niveles de satisfacción laboral que tiene la enfermera en el ISN. El método fue descriptivo, analítico, de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 40 enfermeras. El instrumento que se utilizó para la recolección

de la información fue un formulario tipo escala de Lickert y la técnica fue la encuesta. Las conclusiones a las que llego entre otros fueron:

“El mayor porcentaje de la enfermeras se sienten poco motivadas (50%) mientras que el (30%) no está motivado y un (20%) motivadas. En relación a satisfacción laboral el 40% no está satisfecho, 35% ligeramente satisfecho, 15% satisfecho y un 10% muy satisfecho.”

Vásquez (2007) realizo un estudio: *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006.* Universidad nacional mayor de san marcos, Lima Perú.

Se presenta un estudio que tuvo como objetivo determinar el nivel de motivación y su relación con la Satisfacción Laboral del profesional de Enfermería en el HNAL, cuyo propósito fue proporcionar información válida que permita al personal de Enfermería elaborar estrategias para mejorar los niveles de motivación e indicadores para la evaluación y así contribuir a mejorar la calidad de atención. La muestra total ha estado formada por los profesionales de Enfermería en los servicios de Medicina y Cirugía siendo un total 80. Los resultados obtenidos de este estudio fueron:

Las/os profesionales de Enfermería (48%); tienen un nivel medio de motivación siendo las dimensiones identidad y autonomía las más significativas, mientras que las dimensiones retroalimentación, importancia y variedad de la tarea, caracterizan el nivel de motivación baja. Las dimensiones que generan una motivación media en los profesionales de Enfermería se caracterizaron por:

Identidad que está relacionada con la importancia de los resultados que logran del trabajo y las oportunidades que éste les ofrece para su realización personal.

Autonomía, consideran que la responsabilidad con la que asumen su trabajo les facilita tomar decisiones con grados de libertad generados por sus competencias.

Fleischhacker (2014), su investigación fue: *La Inteligencia emocional y productividad laboral, realizado con el personal del centro de diagnóstico por imágenes, Policlínica*, el objetivo fue: determinar la influencia de la inteligencia emocional en la productividad laboral. Para el estudio se utilizó el diseño descriptivo, y mediante dos escalas de Likert se reconoció el nivel de inteligencia emocional y el nivel de productividad. Se comprobó que el nivel de inteligencia emocional que manejan los colaboradores es normal y esto fortalece su desempeño dentro de la empresa.

Se concluyó que los colaboradores de la clínica son productivos, ya que cuentan con diferentes habilidades como autoconciencia, autocontrol, automotivación, empatía y habilidades sociales, que forman parte de la inteligencia emocional. Se recomienda poner en práctica talleres de inteligencia emocional para aumentar la inteligencia emocional y también el nivel de productividad que se tiene hasta el momento.

Marquina (2012) su investigación fue: *La inteligencia emocional y calidad de vida en personal de salud de 4 hospitales del sector público de lima*. El presente estudio tiene como objetivo, determinar la relación existente entre la Inteligencia Emocional y Calidad de Vida en Personal de Salud de 4 Hospitales del Sector Público de Lima; siendo una investigación de tipo descriptivo, comparativo y correlacional; la muestra estuvo conformada por 352 trabajadores de salud y los instrumentos empleados fueron la Escala de Calidad de Vida de Olson & Barnes y el Inventario del Cociente Emocional de Bar-On; ambas tienen un soporte de validez de contenido y fiabilidad de Alfa de Crombach de 0.81 y 0.85 respectivamente; los resultados con una  $p=0.028$  nos afirma que existe relación entre las variables mencionadas.

Concluyendo que el desarrollo de la Inteligencia Emocional de los trabajadores de Salud, contribuye a la adecuada percepción e interpretación de los sucesos que se presentan en la vida diaria, modificando de ésta manera sus niveles de Calidad de Vida.

## **B) GENERALIDADES EN EL DESEMPEÑO LABORAL DEL EMPLEADO EN INSTITUCIONES DE SALUD**

### **2.1. Definición de desempeño laboral.**

El desempeño laboral, tiende a ser un esfuerzo individual que desarrollan los empleados en un determinado puesto de trabajo, lo que requiere dedicación y motivación para que esta actividad sea satisfactoria de acuerdo a las demandas que el puesto de trabajo exige.

“el desempeño laboral se entiende como el esfuerzo individual dirigido por las capacidades y habilidades de las personas, las percepciones que estas tengan del papel que deben realizar en las organizaciones, las conductas asociadas a las actividades que demanden su perfil del puesto exigidos por tareas específicas” Gibson (1994 citado en Flores 2006)

Chiavenato (2000 citado en Fonseca 2009) permite hacer un contraste con lo antes mencionado, el cual reconoce que el desempeño laboral es una acción situacional que depende de diversos factores variando de una persona a otra. La evaluación que cada persona hace sobre los costos-beneficios para saber cuánto vale la pena hacer determinado esfuerzo para rendir óptimamente en el puesto de trabajo es el resultado de las funciones que este realiza de acuerdo a las habilidades y aptitudes particulares de cada individuo.

Bitte (2000 citado en Romero F. y Urdaneta E. 2009), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades

y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, en pro de consolidar los objetivos de la empresa.

Al respecto, Ghiselli (1998), señala cómo el desempeño está influenciado por cuatro factores: la motivación, habilidades y rasgos personales; claridad y aceptación del rol en las que cabe mencionar las oportunidades de crecimiento que las instituciones pudieren brindar a los empleados.

En este sentido, el desempeño laboral no es una acción mecánica, sino más bien, una conducta resultado de un impulso motivacional en el cual se entrelazan las emociones y expectativas del empleado dentro de su lugar de trabajo, aunado a ello, las condiciones sobre las cuales se desarrolla la actividad laboral dentro de las que se pueden mencionar: el clima organizacional y la infraestructura institucional.

## **2.2. Factores que influyen en el desempeño laboral.**

“en las empresas de servicio para poder ofrecer una buena atención a sus clientes deben considerar aquellos factores que se encuentran correlacionados e inciden de manera directa en el desempeño de los trabajadores entre los cuales se deben tener presentes: la satisfacción, la autoestima, trabajo en equipo y capacitación para el trabajador”. Quintero, Africano & Faria. (2008 citado en Fonseca 2009)

### **2.2.1. Satisfacción laboral.**

Con respecto a la satisfacción del trabajo, Quintero (2008 citado en Fonseca 2009) plantea que es el conjunto de sentimientos favorables o desfavorables con los que el empleado percibe su trabajo, que se manifiestan en determinadas actitudes laborales, las cuales se encuentran relacionada con la naturaleza del trabajo y con los que conforman el contexto laboral: equipo de

trabajo, supervisión, estructura organizativa, entre otros. Según estos autores la satisfacción en el trabajo es un sentimiento de placer o dolor que difiere de los pensamientos, objetivos e intenciones del comportamiento: estas actitudes ayudan a los gerentes a predecir el efecto que tendrán las tareas en el comportamiento futuro.

### 2.2.2. Autoestima.

Es un elemento motivador, está dentro de las cogniciones de las personas, es un sistema de necesidades del individuo, manifestando la necesidad por lograr una nueva situación en la empresa, así como el deseo de ser reconocido dentro del equipo de trabajo. Cuando esto ocurre genera en el individuo mayor confianza de manera que le va a permitir seguir repitiendo conductas que fomenten el reconocimiento de su entorno.

### 2.2.3. Trabajo en equipo.

Fonseca (2009) Manifiesta la importancia de tomar en cuenta que la labor realizada por los trabajadores puede mejorar si se tiene contacto directo con los usuarios a quienes presta el servicio, o si pertenecen a un equipo de trabajo donde se pueda evaluar su calidad.

Cuando los trabajadores se reúnen y satisfacen un conjunto de necesidades se produce una estructura que posee un sistema estable de interacciones dando origen a lo que se denomina equipos de trabajo. Dentro de esta estructura se producen fenómenos y se desarrollan ciertos procesos, como la cohesión en equipos, la uniformidad de sus miembros, el surgimiento del liderazgo, patrones de comunicación, entre otros, aunque las acciones que desarrolla un equipo en gran medida descansan en el comportamiento de sus integrantes, lo que conduce a considerar que la naturaleza de los individuos impone condiciones que deben ser consideradas para un trabajo efectivo.

#### 2.2.4. Capacitación del trabajador.

Fonseca (2009) refiere que “es un proceso de formación implementado por el área de recursos humanos con el objeto de que el personal desempeñe su papel lo más eficientemente posible”.

### **2.3. El desempeño laboral en instituciones públicas y privadas.**

“Los recursos humanos son la clave para lograr el éxito en una institución. Las personas pasan la mayor parte de su tiempo viviendo o trabajando en organizaciones. La producción y los servicios no pueden llevarlas a cabo personas que trabajen aisladamente. Si bien, las personas conforman las organizaciones estas constituyen para aquellas un medio para lograr muchos y variados objetivos personales que no podrían alcanzarse mediante el esfuerzo individual” Chiavenato I. (1983 citado en, Cañada C. Catalán R. & Hernández Y. 2010)

El personal que labora dentro de las instituciones de salud sean públicas o privadas, se encuentran establecidos dentro del personal de servicio y atención al cliente, la naturaleza de dichas instituciones se basa en las prestaciones de servicios a usuarios que demanden los respectivos beneficios.

Existe un trabajo multidimensional dentro de las instituciones de salud, estos rondan en la diversidad de servicios médicos existentes y expuestos al servicio de los usuarios ya que esto requiere de múltiples fuentes de conocimiento. El personal laboral, se encuentra desde los que ejecutan funciones administrativas, personal de enfermería, de farmacia, personal médico, entre otros; cada quien con funciones diferentes pero siempre en el mismo sistema de prestaciones de servicios a usuarios.

En el contexto Salvadoreño, se denota la sobrecarga de trabajo que experimenta el personal de unidades de Salud, en turnos rotativos en personal médico y de enfermería de 24 horas, por su parte, la demanda de los usuarios es alta debido a la sobrepoblación en la que se encuentra el País; se denota así mismo, la falta de recursos técnicos e infraestructurales dentro de las instituciones pública.

## **C) LA MOTIVACIÓN LABORAL DEL EMPLEADO**

### **3.1. Definición de Motivación Laboral.**

La motivación es una reacción que nos dirige, impulsa y orienta hacia una meta, nos anima a actuar para realizar algo en nuestra vida. Según la Real Academia Española la motivación son factores internos o externos que determinan en parte las acciones de una persona.

“La motivación laboral comprende los procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar y que se vinculan con su desempeño y satisfacción en la empresa, así también son los procesos organizacionales que influyen para que los motivos del trabajador como de la empresa vayan en la misma dirección”. (Vásquez, 2007, p. 11).

Otra definición es la que realizan Cañada, Catalan & Hernández (2010) quienes nos refieren que la motivación son factores internos y externos que requieren de mayor atención para entender el comportamiento de las personas ya que este comportamiento es complejo comprendiendo dentro los factores internos, las características de personalidad como la capacidad de aprendizaje, percepción del ambiente externo e interno, actitudes, emociones y valores. Así mismo los factores externos que comprende las características institucionales tales como el sistema de recompensas y castigos, factores sociales, políticas y cohesión grupal existente.

En este sentido en el mundo laboral la motivación en los empleados es una herramienta que no debería de faltar ya que ayuda a aumentar el buen desempeño de los empleados ya que proporciona la posibilidad de incentivarlos a realizar sus actividades de manera que mejora el clima y rendimiento institucional.

### **3.2. Teorías de la Motivación Laboral**

Dentro de las teorías que explican el proceso de Motivación existen diversas clasificaciones inmersas en ellas los autores que sustentan dichas teorías, según Cañada et al. (2010) estas se dividen en:

3.2.1. Teorías de contenido: refieren y explican los factores internos de la persona los cuales activan, dirigen, sustentan o paralizan el comportamiento, es decir necesidades específicas que motivan a las personas. Los autores de las teorías de contenido son: Frederick Herzberg con la teoría de los dos factores, Abraham Maslow con la teoría de las necesidades, Alderfer con la teoría de ERC<sup>1</sup>, Mc Clelland y la teoría de las necesidades adquiridas.

Otra teoría que se integra dentro de las teorías de contenido es la de Elton Mayo que se basa en las relaciones humanas.

3.2.2. Teorías del proceso: explican y analizan el proceso mediante el cual el comportamiento es archivado, dirigido o mantenido. Los autores son: Adams con la teoría de la equidad, Vroom: con la teoría de las expectativas, Poter y Lawler con la teoría del desempeño-satisfacción.

3.2.3. Teorías del esfuerzo: esta teoría se basa en las consecuencias del comportamiento que llegan a feliz término. La teoría que sustenta es la de refuerzo.

---

<sup>1</sup> Conocida como la teoría de la Existencia, Relaciones y Crecimiento.

Las teorías de la motivación son variadas y relevantes para entender el comportamiento de las personas, estas teorías se describirán a continuación.

#### 3.2.4. Teorías de Contenido.

*Frederick Herzberg teoría de los dos factores:* para este teórico la motivación de las personas depende de dos factores.

- a) Factores Externos. Conocidos también como factores higiénicos, y refiere las condiciones que rodean al individuo cuando trabajan, implica condiciones físicas y ambientales del trabajo, el salario, los beneficios sociales, las políticas de la institución, el tipo de supervisión recibida, el clima de las relaciones entre directivos y empleados, reglamentos internos, oportunidades existentes, etc.

Así mismo corresponde a la perspectiva ambiental y son factores que las instituciones han utilizado para lograr la motivación de los empleados, sin embargo estos factores higiénicos poseen capacidad limitada para influir en el comportamiento de los trabajadores.

- b) Factores Internos. De acuerdo a Cañada et al. (2010) tiene que ver con el contenido del cargo, las tareas y los deberes relacionados con el cargo o puesto de trabajo. Estos incluyen:

*Autoridad:* consiste en dar al subalterno la jurisdicción o autoridad para realizar la función asignada.

*Autonomía:* es la capacidad de la persona de gobernarse por una norma que el mismo acepta como tal.

*Responsabilidades en la ejecución de tareas:* es un valor que está en la conciencia de la persona, que le permite reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos desde el plano moral.

*Iniciativa:* acto de adelantarse a comenzar a efectuar alguna tarea antes que los demás.

*Utilización de las Habilidades personales:* capacidad desarrollada que permite autoevaluar el desempeño cognitivo con el fin de introducir las modificaciones. Es la capacidad, inteligencia y disposición para realizar una cosa.

*Autoestima:* percepción emocional profunda que las personas tienen de sí mismas. Conocida también como el amor a uno mismo.

*Abraham Maslow y la teoría de las necesidades:* elaboró una teoría de la motivación con base en el concepto de jerarquía de necesidades que influyen en el comportamiento humano y concibe esa jerarquía, por el hecho de que el hombre es una criatura cuyas necesidades crecen durante su vida, a medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio de su comportamiento. De acuerdo con Maslow, las necesidades humanas tienen la siguiente jerarquía.

- a) Necesidades fisiológicas tales como aire, comida, reposo, abrigo y otras
- b) Necesidades de seguridad, protección contra el peligro o las privaciones.
- c) Necesidades sociales, amistad, pertenencia a grupos
- d) Necesidades de estima las cuales involucra la reputación, reconocimiento, autorrespeto, amor.
- e) Necesidades de autorrealización se tiene la realización de potencial, utilización plena de los talentos individuales.

*Alderfer, teoría de ERC:* teoría derivada de la pirámide de Maslow, la cual considera que esta jerarquía se basa en tres necesidades fundamentales: Existencia, Relaciones y Crecimiento.

Necesidades de existencia básicas o materiales: son las que se satisfacen con el alimento, agua, remuneración, prestaciones y condiciones de trabajo.

Necesidades de Relación: son las que se satisfacen al establecer y mantener relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, supervisores, amigos y familia.

Necesidades de Crecimiento: son las que permiten la búsqueda de oportunidades para un desarrollo personal, cuando realiza contribuciones creativas o productivas al trabajo.

*Mc Clelland y la teoría de las necesidades adquiridas:* esta teoría afirma que el comportamiento humano existe en tres motivos o necesidades básicas que son:

1. Necesidades de realización: es la necesidad de triunfar en la competencia, buscar la excelencia y luchar por el éxito.
2. Necesidad de poder: necesidad de controlar a otras personas o de influir en ellos.
3. Necesidad de afiliación: establecer relaciones interpersonales cercanas y amigables.

*Elton Mayo y la teoría de las Relaciones Humanas:* conocido también como el Modelo de Relaciones Humanas, el cual considera que no solo el dinero es importante en la motivación laboral, sino que basándose en sus investigaciones las relaciones con los compañeros, la comunicación, la valoración personal tiene una gran influencia en la motivación de los trabajadores.

Teorías del Proceso:

*Adams, teoría de la equidad:*

Dicha teoría se basa en la comparación que los individuos hacen entre su situación y la de otra persona o grupo de personas que les rodea.

Según Esther (2010) el individuo puede hacer las comparaciones con un referente dentro de la misma organización, con otra persona de otra organización, con su propia experiencia en otros puestos de la misma organización, o con la experiencia de la propia persona en otra organización, este tipo de comparación puede generar tres tipos de sensaciones en las personas: sensación de equidad en donde se descubre que los resultados propios y los comparados son equivalentes; sensación de inequidad negativa en donde la persona siente que sus recompensas son menores que las de los demás reciben con el mismo rendimiento laboral; inequidad positiva acá el individuo observa un resultado injusto pero favorable para él. Puede desarrollar ciertos sentimientos de culpa e igualmente asume conductas para restablecer la equidad.

*Vroom, teoría de las expectativas:*

Según este autor la motivación de una persona en el entorno laboral consiste en que el esfuerzo a realizar para obtener un resultado, depende de la posibilidad de lograr este último y que una vez alcanzado sea recompensado, de tal manera que el esfuerzo realizado haya valido la pena.

La motivación según Vroom es el resultado del producto de tres factores que son: Valencia, Expectativa y Medios, esto es:

- El valor que cada trabajador le da al resultado obtenido con su esfuerzo.
- Grado de certeza que tiene el trabajador de que determinado esfuerzo producirá el resultado deseado.
- Estimación subjetiva que hace el trabajador sobre la obtención de recompensa.

En este sentido, el grado de recompensa y motivación dependerá del grado de cumplimiento de las expectativas que cada trabajador posea de acuerdo cumplimiento de los tres factores antes mencionados.

*Poter y Lawler, teoría del desempeño-satisfacción.*

Como indica Vega (2016), el modelo refiere que la intensidad de la motivación y energía dependerá del valor de una recompensa; más la probabilidad de recibirla. El esfuerzo percibido y la probabilidad de obtener realmente una recompensa se ven influidas por la capacidad de realizar una tarea, pero también se ve influido por la percepción de la tarea requerida.

Se entiende a su vez que el cumplimiento del desempeño conduce a recompensas intrínsecas<sup>2</sup> y recompensas extrínsecas<sup>3</sup>, si el individuo considera justa la recompensa, esta produce la satisfacción es decir lo que el individuo juzgue como una recompensa justa a su esfuerzo, tendrá efectos en la satisfacción que derive de ella.

### **3.3. Tipos de Motivación.**

De acuerdo al significado de la motivación podemos inferir que existen diferentes tipos de motivación, las cuales van dirigidas hacia perspectivas diferentes y es necesario comprender cada una de ellas, para Quintanar (2005) estos tipos de motivación son:

#### *1- Motivación Intrínseca (MI)*

Díaz (1985, citado por Quintanar 2005) define este tipo de motivación, cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, es decir por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que uno experimenta mientras aprende, explora o trata de entender algo nuevo.

Dentro de la MI, se dividen dos subtipos orientadas a:

- a) MI hacia la realización. Ocurre cuando los individuos se enfocan más sobre el proceso de logros que sobre resultados, puede pensarse entonces que están motivados al logro.

---

<sup>2</sup> Recompensas intrínsecas: como la sensación de logro o autorrealización

<sup>3</sup> Recompensas Extrínsecas: como las condiciones de trabajo y pago

- b) MI hacia experiencias estimulantes. Opera cuando alguien realiza una acción a fin de experimentar sensaciones como el placer sensorial, diversión y excitación.

#### 2- *Motivación Extrínseca (ME)*

“Son factores externos dados por otros, las personas realizan su trabajo para ganar una recompensa o evitar un castigo externo. Es hacer una actividad con el objetivo de ganar algo, es muy potente mientras haya premios que ganar sin embargo se agota a lo largo del tiempo. Una vez establecidos los motivos, darán seguridad, una conducta firme y consistente”. Díaz (1985, citado por Quintanar 2005)

### **3.4. Factores determinantes de la Motivación**

Según Vásquez (2007), hay tres niveles de factores que influyen en la motivación de los trabajadores de salud, específicamente los siguientes:

#### 1- *Factores determinantes individuales:*

Existen dos dimensiones de la motivación para el trabajo a nivel individual, primeramente las metas de la persona como de la organización las cuales deben ser compatibles entre sí. En segundo lugar, los trabajadores necesitan percibir que son capaces de hacer sus tareas.

#### 2- *Factores institucionales:*

“El papel de una organización en motivar a sus trabajadores consiste en esbozar y comunicar las metas institucionales, proporcionar los procesos y recursos para lograrlas, asegurar la retroalimentación respecto al desempeño, así como desarrollar habilidades en el personal” (Vásquez, 2007).

### 3- *Influencia culturales y de clientes*

En las instituciones que prestan servicios, la cultura social también afecta a los trabajadores a través de sus interacciones con los clientes. En casos en que existe una relación social entre el paciente y el trabajador, es posible que los proveedores se sientan motivados a dar un tratamiento más educado y empático.

## **D) LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN LOS EMPLEADOS DE UNIDADES DE SALUD PÚBLICAS Y PRIVADAS.**

### **4.1. Definición de inteligencia emocional.**

Son muchos los investigadores que han prestado importancia al estudio de la Inteligencia Emocional, en tal sentido, existen numerosas definiciones.

Para Mayer y Salovey (1993) es “un tipo de inteligencia social que incluye la habilidad de supervisar y entender las emociones propias y la de los demás, discriminar entre ellas y usar la información para guiar el pensamiento y las acciones de uno”.

De igual manera, Weisinger (2001), define Inteligencia Emocional como “la capacidad para captar las emociones de un grupo y conducir las hacia un resultado positivo”. Es importante aclarar que este talento se puede aprender y cultivar en las organizaciones, y es tarea de cualquier persona, determinar si posee dichas aptitudes. La Inteligencia Emocional puede incrementarse con el paso del tiempo, la experiencia y la madurez que la persona vaya adquiriendo a lo largo de la vida, le servirá para examinar y orientar sus emociones al producirse situaciones parecidas. (Citado por Nava 2006).

Por su parte, Goleman (1995), define Inteligencia Emocional como “la capacidad para reconocer sentimientos en sí mismo y en otros, siendo hábil para gerenciar al trabajar con

otros”. Plantea que es “un sentimiento que afecta a los propios pensamientos, estados psicológicos, estados biológicos y voluntad de acción” (citado en Araujo M. y Guerra M. 2007).

Posteriormente, define la Inteligencia Emocional como “la capacidad de reconocer los sentimientos propios y ajenos, de poder auto-motivarse para mejorar positivamente las emociones internas y las relaciones con los demás”

#### **4.2. Teorías sobre la inteligencia emocional de Goleman**

Para Goleman (1999), la Inteligencia Emocional está fundamentada en cinco Aptitudes básicas, divididas en personales y sociales, entendiendo por aptitud una característica de la personalidad o conjunto de hábitos que llevan a un desempeño superior o más efectivo. (Citado en Araujo M. y Guerra M. 2007)

Estas cinco aptitudes son: Auto-conocimiento, Autorregulación, Motivación, Empatía, Habilidades Sociales, divididas las tres primeras en aptitudes personales y las dos últimas en aptitudes sociales; entendiéndose por aptitudes personales aquellas que determinan el dominio de uno mismo y por aptitudes sociales las que determinan el manejo de las relaciones con otras personas y con la sociedad en general.

Con la finalidad de profundizar en el concepto de Inteligencia Emocional, se describen las siguientes Aptitudes Personales y Sociales:

- **Auto-conocimiento:** saber qué se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones. Dentro del auto-conocimiento se encuentran tres subaptitudes: conciencia emocional, auto-evaluación precisa y confianza en uno mismo.
- **Autorregulación:** manejar las emociones de modo que faciliten las tareas entre manos, en vez de estorbarla. Dentro de la autorregulación existen cinco subaptitudes: autocontrol, confiabilidad, escrupulosidad, adaptabilidad e innovación.

- **Motivación:** utilizar las preferencias más profundas para orientarse y avanzar hacia los objetivos. Dentro de la motivación existen cuatro subaptitudes: afán de triunfo, compromiso, iniciativa y optimismo. De igual manera, las Aptitudes Sociales las cuales determinan el modo de relacionarse con los demás.
- **Empatía:** percibir lo que sienten los demás, ser capaces de ver las cosas desde su perspectiva. Goleman (1996), plantea cinco subaptitudes: comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y conciencia política.
- **Habilidades Sociales:** manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales. Dentro de las habilidades sociales existen ocho subaptitudes: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación, habilidades de equipo.

#### **4.3.La inteligencia emocional y su importancia en las instituciones de salud.**

Es importante saber que las emociones nos guían a tomar decisiones y acciones en nuestra vida cotidiana, aunque en el momento no nos damos cuenta. Las emociones están presentes en nuestro ámbito familiar, laboral y personal; estas nos guían para enfrentar cualquier situación complicada y tareas complejas como para dejarlo solo en manos del intelecto.

Es necesario reconocer nuestras emociones en el momento que ocurren, porque estas son el reflejo de nuestra actitud a cualquier situación que se pueda llegar a presentar.

Los empleados de las Unidades de Salud, establecen una relación dinámica dentro del contexto de servicio y atención al cliente, la naturaleza de su labor requiere de interacción con los usuarios que demandan el uso de los servicios médicos, para que esta interacción se realice,

se requiere del óptimo desarrollo y manejo de sus emociones, para ello, es de suma importancia reconocer sus propias emociones en diversas situaciones, para poder comprender las reacciones conductuales del personal al que deben de atender, de esta manera, se estaría generando un servicio que garantice la satisfacción de las necesidades de los usuarios y el desarrollo adecuado de las competencias profesionales, logrando este desarrollo, se está fortaleciendo la motivación de los empleados, se cumplen las expectativas de los usuarios y se fortalece el clima organizacional.

## CAPITULO III. METODOLOGÍA

### A. Tipo de estudio.

La investigación se clasifico en una investigación de tipo no experimental, porque se observó el fenómeno en su contexto natural, lo que permitió recolectar datos de la realidad donde ocurrieron los hechos para su posterior análisis.

El tipo de diseño fue descriptivo y transversal, que consistió en realizar una toma instantánea de la población en un momento determinado, lo que permitió extraer conclusiones acerca de la temática estudiada, analizando las diversas variables que detallaron las necesidades identificadas en los factores de la motivación y de la inteligencia emocional.

### B. Población y Muestra.

El muestreo de la investigación es no probabilístico consecutivo, donde la población seleccionada fue en función de la accesibilidad y disponibilidad de la totalidad de los empleados pertenecientes a ambas instituciones haciendo que la muestra represente mejor a toda la población. En el Hospital Nacional Nuestra Señora de Fátima, la población es de 324 empleados y la muestra utilizada fue de 127 trabajadores y en el Hospital Guadalupano, el total de la población de empleados es de 84, trabajando en la investigación con una muestra de 73 empleados.

### C. Criterios de inclusión y exclusión

- *Criterios de inclusión para el Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano.*
  - Personal medico
  - Personal paramédico
  - Personal administrativo

- *Criterios de exclusión*

- Estudiantes de práctica profesional.
- Estudiantes de servicio social
- Personal que no desean participar en la investigación.
- Personal que tenga menor o igual a tres meses de laborar dentro de las instituciones.

**D. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

**Técnicas:**

La técnica que se utilizó fue la encuesta, con la cual se obtuvo información necesaria con el personal Administrativo, Médico y Paramédico del Hospital Nacional Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano, sobre los factores de motivación laboral y su relación con la inteligencia emocional.

**Instrumentos para la recolección de datos:**

- A. Cuestionario sobre Motivación Laboral:** su objetivo fue recolectar información sobre los factores motivacionales de los empleados que laboran en ambas instituciones, toma en cuenta los datos generales del encuestado como el sexo, edad, lugar y fecha de la encuesta, hora y el servicio que ofrece en su puesto de trabajo; tiene un total de 26 preguntas y se dividen en dos categorías que son Factores Motivacionales Internos que cuenta con 3 subcategorías: Deberes relacionados con el cargo o puesto de trabajo con 4 ítems, Necesidades Humanas con 4 ítems, Habilidades y aptitudes con 5 ítems. La segunda categoría trata los Factores Motivacionales Externos contando con 5 subcategorías que son: Condiciones físicas y ambientales con 3 ítems, Compensaciones y Beneficios con 1 ítem,

políticas institucionales con 3 ítems, Estilo Gerencial con 3 ítems y Desarrollo de Carrera con 3 ítems. (Ver Anexo 3)

**B. Cuestionario sobre Inteligencia Emocional:** recolectó información sobre el equilibrio emocional de los empleados, retomando los datos generales del empleado y contiene dos categorías que son las Habilidades Individuales y las Habilidades Sociales, la primera categoría se fracciona en las subcategorías siguientes: Autoconciencia con 3 ítems, Autorregulación con 3 ítems, Automotivación con 2 ítems y Empatía con 3 ítems. La categoría de las Habilidades Sociales se divide en 3 subcategorías: Asertividad con 3 ítems, Comunicación con 4 ítems y Manejo del Estrés con 2 ítems sumando un total de 20 preguntas. (Ver Anexo 3).

Para efectos de confiabilidad los instrumentos aplicados en ambas instituciones fueron sometidos a un proceso de validación interna, donde participaron un grupo de jueces que estuvo conformados por siete docentes profesionales del Departamento de Psicología de la Universidad de El Salvador, quienes revisaron y analizaron minuciosamente los instrumentos dando aprobación y validez de contenido a cada cuestionario. Para dicho proceso los jueces valoraron cada ítem en tres categorías que fueron: esencial, útil pero no esencial y no necesaria, luego de recibir las valoraciones de los instrumentos se tomó en cuenta, el número de miembros del jurado que afirmaron que el ítem es esencial, también se valoró la modificación de la interrogante o la eliminación de la misma según las categorías subsiguientes; para poder desarrollar este proceso de validación, se utilizó la fórmula de Lawshe denominada: razón de validez de contenido.

Terminado el proceso antes mencionado, se agendó fecha de aplicación de los instrumentos para el respectivo proceso de recolección de datos

## **E. Procedimiento de recolección de datos**

El proceso para la recolección de datos fue el siguiente:

- Elaboración de los instrumentos de recolección de datos.
- Revisión del instrumento por tutor encargado del proceso de grado.
- Incorporación de correcciones a los instrumentos.
- Proceso de validación interna por parte de los jueces de la Universidad de El Salvador.
- Incorporación de mejoras a los instrumentos posterior al proceso de validación por los jueces.
- Gestión con las instituciones hora, fecha y local para la aplicación de los instrumentos a la muestra de la investigación.
- Aplicación de los instrumentos de recolección de datos a los empleados de ambas instituciones.
- Sistematización de resultados.
- Análisis e interpretación de resultados.

## CAPITULO IV. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se expone el análisis e interpretación de resultados, de las encuestas que se realizaron a los empleados de los Hospitales Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano, obteniendo un diagnóstico, de acuerdo a la información sobre los factores de la Motivación Laboral y las habilidades de la Inteligencia Emocional.

El capítulo se divide en dos grandes apartados, el primero se fundamenta en el análisis de los resultados de la aplicación de las encuestas en ambas instituciones y el segundo apartado que consiste en la interpretación de los datos obtenidos en las 200 encuestas aplicadas.

### A. Análisis de Resultados del Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital

#### Guadalupano

#### Cuestionario sobre Motivación Laboral

#### 📊 Datos Generales

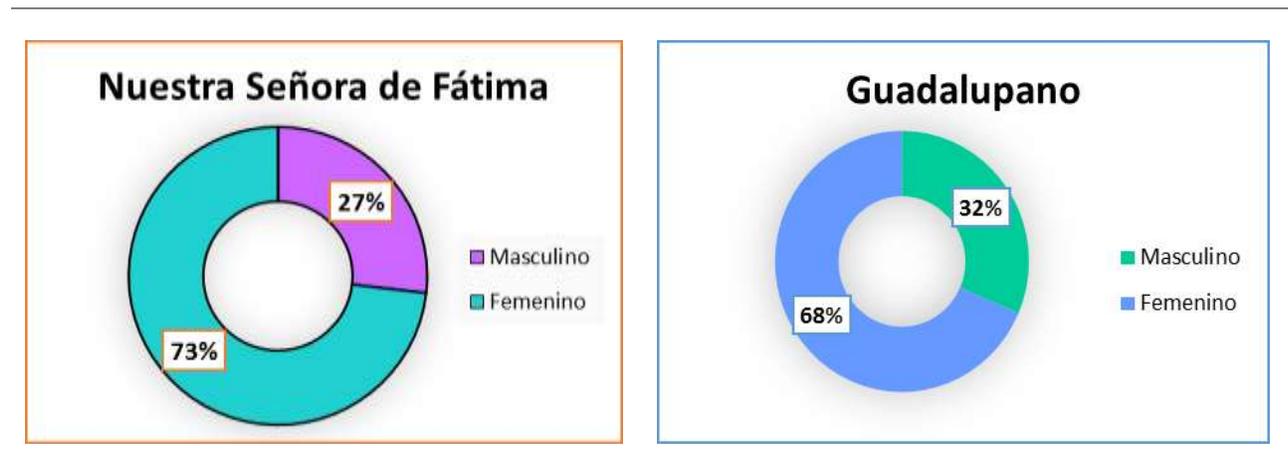


Figura 1: Género de la población de empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano

Descripción: Se representa que el 73% de la población encuestada en el Hospital Nuestra Señora de Fátima es del género femenino, mientras que el 27% es del género masculino, mientras que un 68% del personal encuestado en el Hospital Guadalupano es del género femenino, mientras

que un 32% es masculino por lo que se puede interpretar que en ambas instituciones el género que predomina es el femenino.

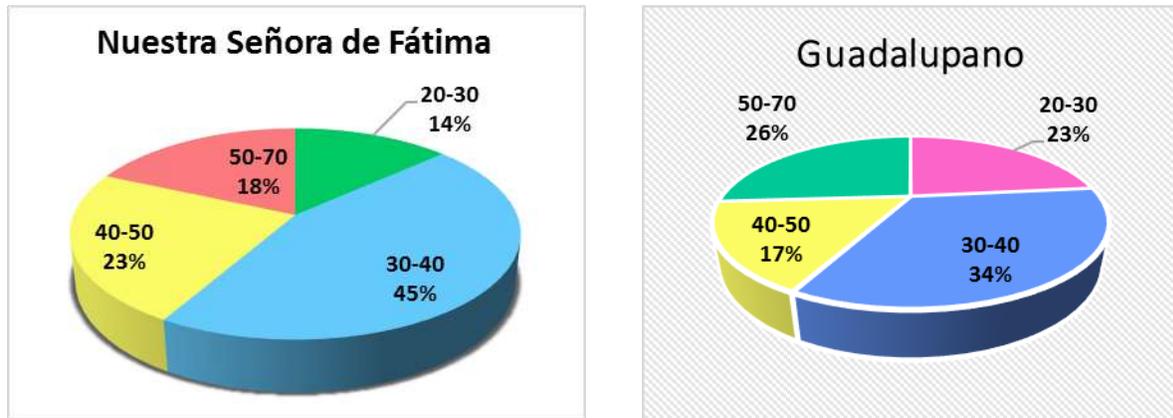


Figura 2: Edades de la población de empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano

Descripción: El 45% de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima tiene las edades de 30 y 40 años , un 23% del personal de 40 a 50 años, el 18% de 50 a 70 años y el 14% posee de 20 a 30 años de edad; en el Hospital Guadalupano el 34% de los empleados tiene entre 30 a 40 años de edad, un 26% de 50 a 70 años, el 23% de 20 a 30 años y 17% de 40 a 50 años; dichos resultados muestran que la mayoría de los empleados encuestados oscilan en las edades de 30 a 40 años de edad , existiendo muy poco personal joven en ambas instituciones.

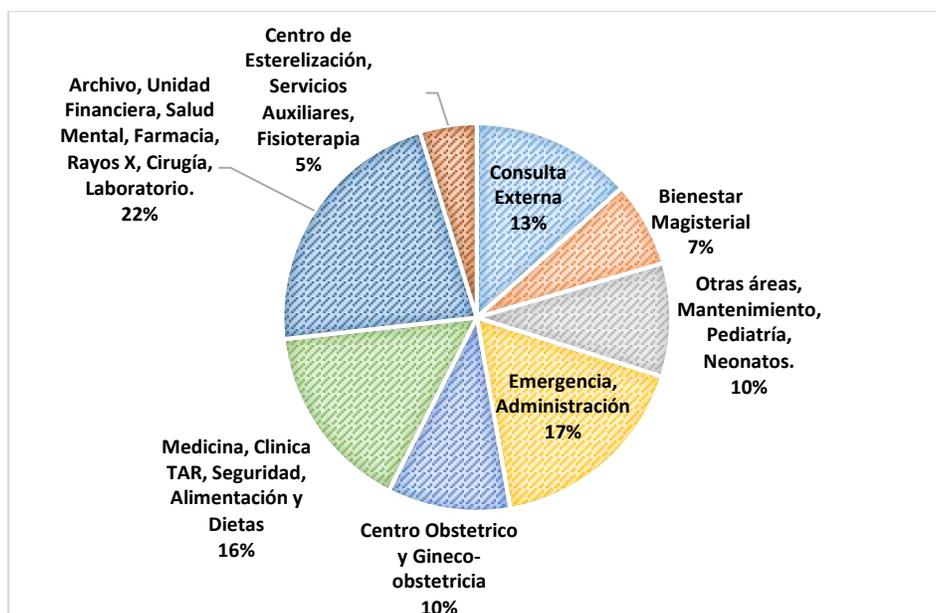


Figura 3: Áreas del Hospital Nuestra Señora de Fátima, personal que colaboro en la aplicación de encuestas.

Descripción: 22% fue la población encuestada perteneciente a las áreas de: archivo, unidad financiera, salud mental, farmacia, rayos-X, cirugía y laboratorio; siendo una frecuencia de cuatro personas por cada área, con un total de 28 personas; emergencia y administración ocupa el 17% de la población encuestada, con una frecuencia de 11 personas por cada área siendo un total de 22 personas; 16% de los sujetos encuestados, pertenecieron a las áreas de medicina, clínica TAR, seguridad, alimentación y dieta, con una frecuencia de cinco personas por cada área con un total de 20 personas. Consulta externa es el área que ocupa el 13% de la población encuestada teniendo como frecuencia 17 empleados; el personal de Centro obstétrico y Gineco-Obstetricia ocupa el 10% de la población encuestada con una frecuencia de 13 personas (seis de centro-obstétrico y siete de Gineco-obstetricia). Otras áreas, mantenimiento, pediatría y neonato ocupa el 10% de la población total encuestada participando 3 personas por cada área siendo un total de 12 empleados; el área de bienestar magisterial es el área que ocupa el 7% de la población total, dicho resultado equivale a nueve empleados; fisioterapia, servicios auxiliares y centro de esterilización son las áreas que ocupan el 5% de los encuestados, con un frecuencia de 2 empleados por cada área.

Con estos resultados, se denota la participación total de 127 empleados encuestados en el Hospital Nuestra Señora de Fátima de 324 empleados que es el total de personal de dicha institución, demostrando así poca colaboración por parte de los sujetos en dicha investigación. Dentro de las muchas razones de la no participación del personal se puede destacar dos en específico; la primera de ellas, la mucha demanda laboral que exige la naturaleza de los puestos de trabajo y la segunda, el poco interés en estos temas por parte del personal.

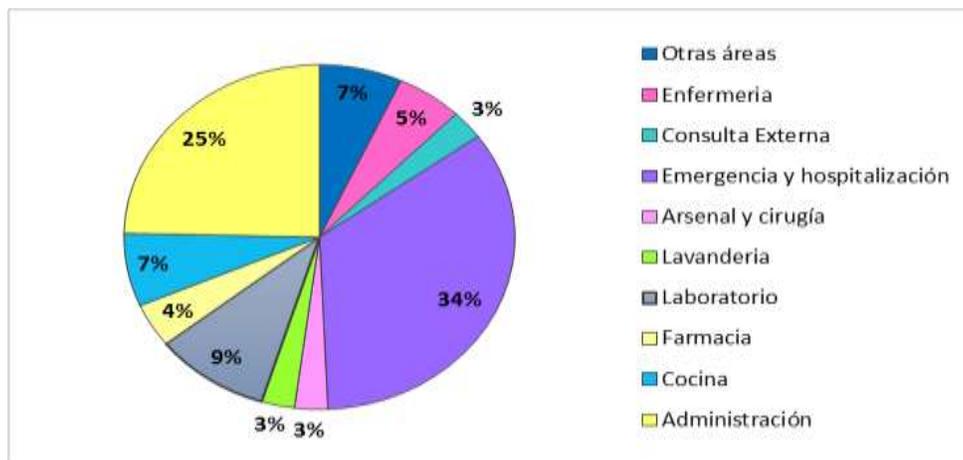


Figura 4: Áreas del Hospital Guadalupano, personal que colaboro en la aplicación de encuestas

Descripción: 34% de la población encuestada pertenece al áreas de emergencia y hospitalización, siendo una frecuencia de 25 personas; 25% de los encuestados pertenecen al área de administración, con una frecuencia de 18 empleados en dicha área; el área de laboratorio ocupa el 9% del total de la población encuestada, participando siete empleados; otras áreas y cocina ocupa el 7% cada una de ellas siendo el total de cinco personas por cada área; el área de enfermería ocupa el 5% de la población total con una frecuencia de cuatro personas; farmacia ocupa el 4% de la población siendo tres los empleados participantes; arsenal y cirugía, lavandería y el área de consulta externa ocupa el 3% cada una de dichas áreas con un frecuencia de dos personas por cada área .

El total de los empleados del Hospital Guadalupano es de 84 personas en las diferentes áreas de la institución. La participación total de los sujetos encuestados fueron 73 empleados, denotando mayor colaboración en dicho proceso que en la institución anterior, esto, debido a que la demanda laboral por la naturaleza de ser una institución privada es un poco menor que a la institución pública. El resto de la población no pudo ser encuestada debido a los turnos rotativos con los que la institución cuenta y a algunas emergencias que tuvieron que ser atendidas, fue imposible localizarlos en los periodos en los que se llevó a cabo la aplicación de los instrumentos.

### A) FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS

#### ✚ Deberes relacionados con el cargo o puesto de trabajo

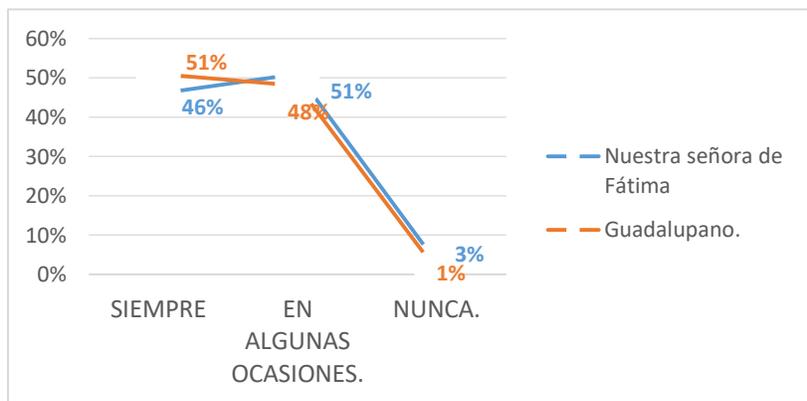


Figura 5: Practica libre de métodos y técnicas de trabajo dentro de la institución

Descripción: se refleja que la mayoría de empleados siempre ponen en práctica sus métodos y técnicas de trabajo en ambos hospitales, en el Hospital Nuestra Señora de Fátima un 46% siempre se consideran libres; 51% en algunas ocasiones y el 1% nunca siente dicha libertad. En el Hospital Guadalupano el 51% manifestó que siempre lo ponen en práctica; 48% en algunas ocasiones; 3% nunca. En estos resultados, se puede observar libertad de acción en las labores que cada empleado desenvuelve según su puesto de trabajo.

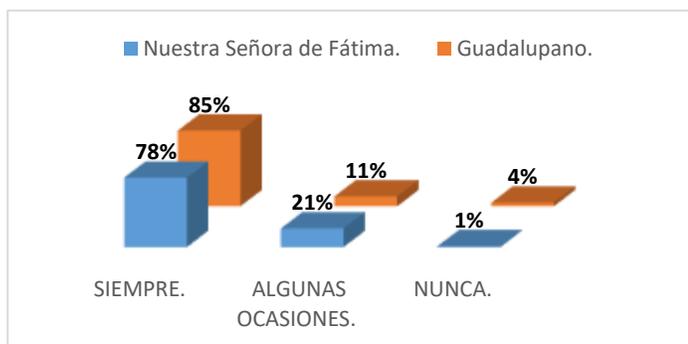


Figura 6: Desempeño de actividades diarias en los horarios establecidos dentro de la institución

Descripción: De acuerdo a los resultados 78% del Hospital Nuestra Señora de Fátima, expresa siempre cumplir con sus actividades laborales en el horario establecido, 21% en algunas ocasiones y el 1% nunca. Empleados encuestados del Hospital Guadalupano expresó el 85% que si cumple sus funciones en horarios preestablecidos, 11% ocasionalmente y el 4% nunca, lo que significa que la mayoría de empleados en ambos hospitales procura el cumplimiento de sus funciones laborales en su totalidad en los horarios regidos por la institución; algunos de ellos por la demanda laboral no logran completar sus actividades.

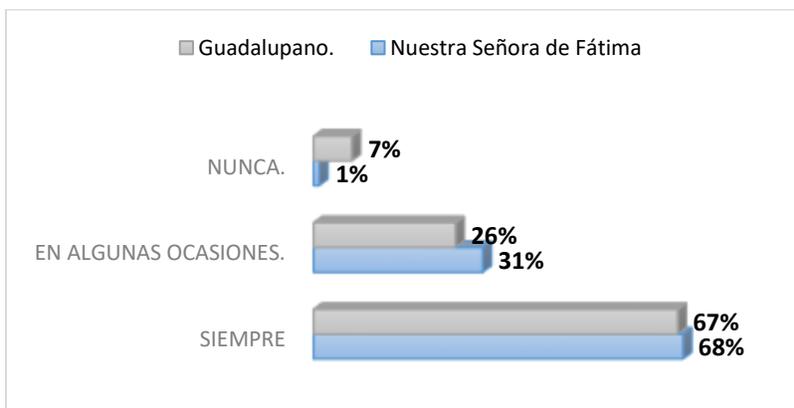


Figura 7: Iniciativa de responsabilidades en el puesto de trabajo

Descripción: se puede observar que el 68% de la población del Hospital Nuestra Señora de Fátima considera siempre tomar iniciativa de sus responsabilidades laborales, 31% en algunas ocasiones y el 1% nunca. Por su parte el Hospital Guadalupano 67% de la población toma esta iniciativa,

26% algunas ocasiones y el 7% nunca; estos resultados reflejan por parte de ambas instituciones que los empleados buscan estrategias para el cumplimiento de sus responsabilidades laborales sin esperar una orden directa de la jefatura.

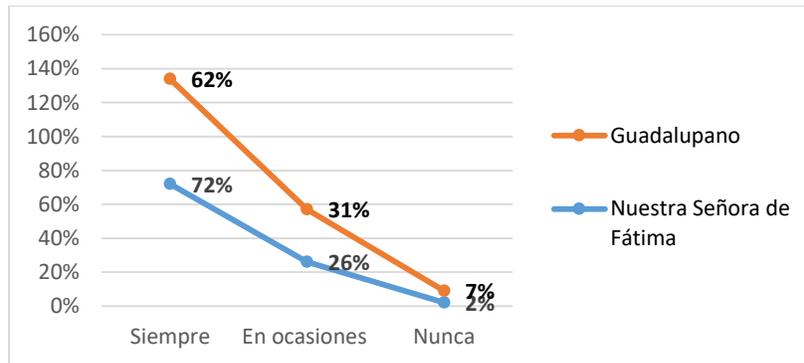


Figura 8: Delegación de lineamientos generales de los jefes para organización de exigencias en el puesto de trabajo

Descripción: en el Hospital Nuestra Señora de Fátima el 72% de la población expresó que siempre recibe lineamientos generales de su jefe para trabajar, mientras que el 26% algunas ocasiones y un 2% nunca recibe. En el Hospital Guadalupano el 62% de los encuestados opinaron siempre recibir lineamientos generales para trabajar y organizarse adecuadamente en su puesto de trabajo, por el contrario, el 31% los recibe en algunas ocasiones y el 7% restante, indicaron que nunca reciben orientación por parte de sus jefes.

### 🚦 Necesidades Humanas

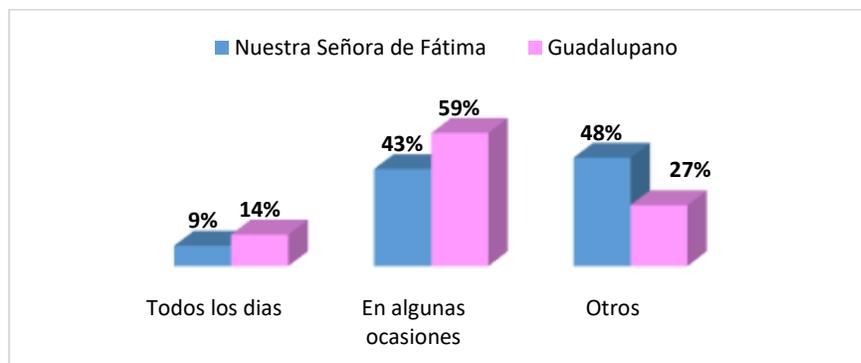


Figura 9: Tiempo libre después de almuerzo para relajación y distracción de actividades laborales

Descripción: 48% del personal de Nuestra Señora de Fátima buscan otros horarios para relajarse y distraerse; 43% expresó que en algunas ocasiones utilizan el tiempo libre después del almuerzo para relajarse y distraerse de sus actividades laborales; el 9% restante de dicha población, expresó que todos los días utilizan el tiempo libre después del almuerzo para relajarse y distraerse. El personal del Hospital Guadalupano 59% manifestó utilizar el tiempo libre después de la hora de almuerzo para relajarse y distraerse; 27% en otras ocasiones buscan tiempo para distraerse y el 14% lo hace todos los días después del almuerzo.

Estos resultados nos permiten indicar que su mayoría, en algunas ocasiones busca distracciones para relajar y bajar la tensión laboral, evidenciando poco interés en el manejo adecuado del estrés o el poco tiempo con el que se cuenta debido a la demanda laboral que ellos poseen y las exigencias personales de los empleados.

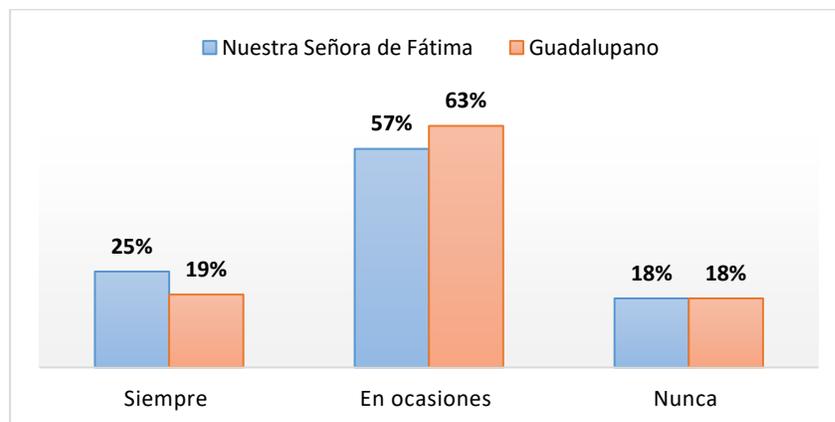


Figura 10: Reconocimiento por parte de supervisores y compañeros en el desempeño del puesto de trabajo

Descripción: los empleados encuestados del Hospital Nuestra Señora de Fátima 57% de la población total manifestó que en ocasiones les es reconocido por parte de sus supervisores y compañeros de trabajo su eficiente trabajo; 25% siempre les es reconocido y 18% nunca se les ha reconocido su buen trabajo. El personal del Hospital Guadalupano 63% indicó que en ocasiones

les reconocen el trabajo realizado; 19% siempre les reconocen sus supervisores y compañeros de trabajo; el 18% restante, nunca les han reconocido el desempeño eficiente de sus labores.

Los resultados presentados en la gráfica permiten indicar que en su mayoría, en ambos Hospitales, los supervisores y compañeros de trabajos en ocasiones reconocen la labor desempeñada, no existiendo así una retroalimentación conveniente por parte de las jefaturas cuando los empleados desempeñan adecuada y eficientemente su trabajo.

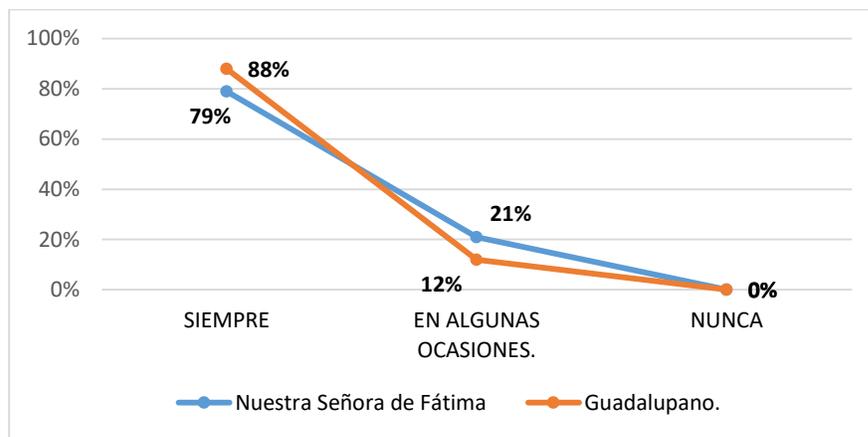


Figura 11: Estado de ánimo para el desempeño del trabajo

Descripción: según los resultados del instrumento, los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima indicaron que el 79% siempre se sienten con ánimo y energía para el desarrollo de sus actividades laborales; 21% en algunas ocasiones y los empleados del Hospital Guadalupano, 88% siempre están animados y enérgicos para desempeñar sus funciones; 12% en algunas ocasiones.

Con estos resultados, se evidencia que en ambos Hospitales existe vitalidad y energía para el desempeño de sus funciones laborales, lo que les podría generar un desarrollo eficiente en sus funciones.

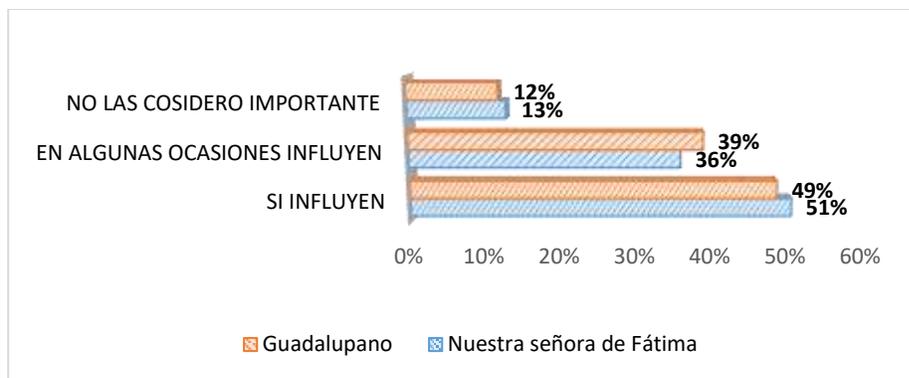


Figura 12: Influencia de las relaciones afectivas con compañeros de trabajo en el estado emocional del empleado

Descripción: empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima han indicado el 51% que las relaciones afectivas si influyen en el desempeño de las funciones laborales; 36% en algunas ocasiones influyen y el 13% de la población no consideran importante las relaciones afectivas para el desempeño de las funciones laborales. Por otra parte, en el Hospital Guadalupano, 49% expresó que si influyen dichas relaciones afectivas en las actividades laborales; 39% en algunas ocasiones y el 12% restante no las consideran importante.

Estos resultados indican la importante de las relaciones afectivas existente dentro de las diferentes áreas de trabajo para el desarrollo de las actividades laborales eficientes, denotando así que si existen relaciones afectivas armoniosas, existirá mayor productividad laboral.

### ✚ Habilidades y aptitudes

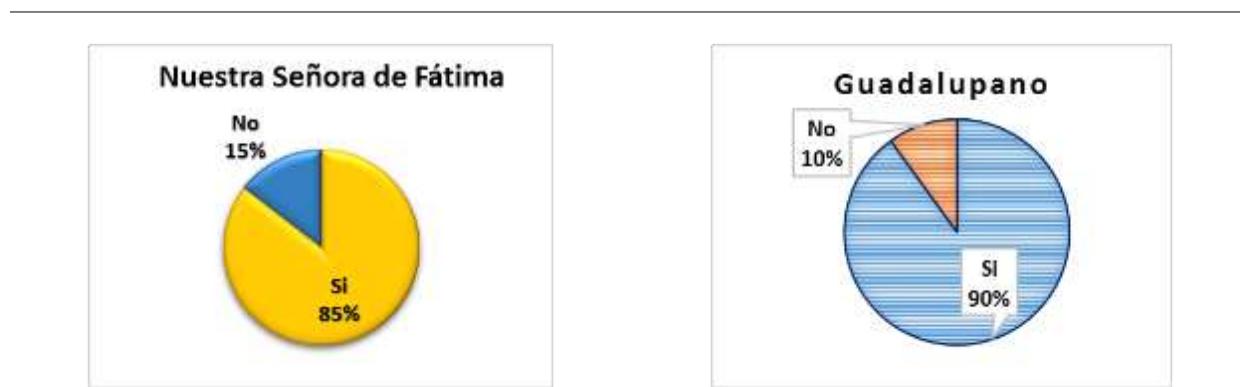


Figura 13: Oportunidad de poner en práctica diferentes habilidades y técnicas para el desempeño de sus funciones laborales

Descripción: 85% de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima indicaron si poseer libertad y oportunidad de poner en práctica diferentes habilidades técnicas para el desempeño de sus funciones; 15% no siente dicha libertad. Del personal encuestado en el Hospital Guadalupano, 90% expresaron sí sentirse con oportunidad de poner en práctica habilidades para el desempeño de sus funciones, 10% indicó que no.

En su mayoría según estos resultados, consienten poseer libertad y oportunidad para poner en prácticas diferentes habilidades adquiridas para realizar adecuadamente su trabajo dependiendo de la naturaleza del mismo.

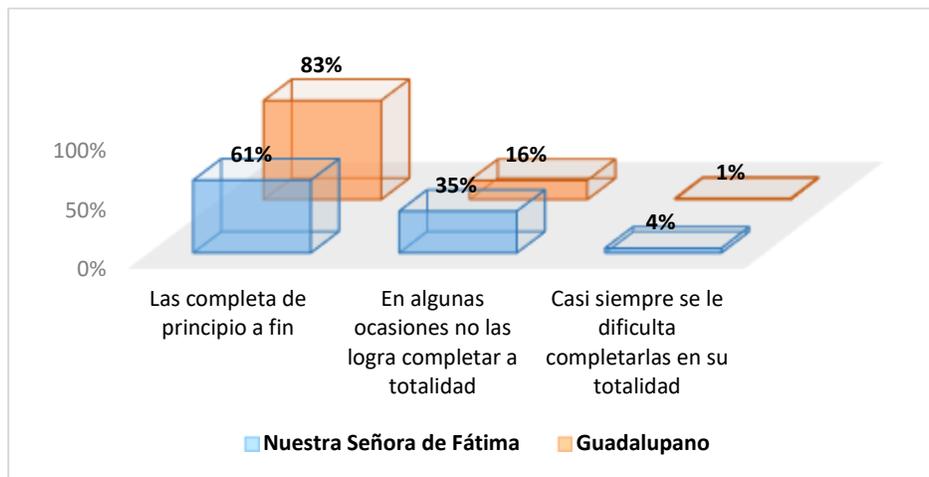


Figura 14: Cumplimiento en las tareas del puesto de trabajo

Descripción: Los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima expresó el 61% que las tareas de su puesto de trabajo las completa de principio a fin en los horarios establecidos por la institución; 35% en algunas ocasiones no las logra completar en su totalidad; 4% casi siempre se le dificulta completarlas en su totalidad. Por su parte, los empleados del Hospital Guadalupano 83% completan de principio a fin sus actividades; 16% en algunas ocasiones y el 1% casi siempre se le dificulta completarla en su totalidad.

Estos resultados, refleja que los empleados de ambas instituciones, buscan en la medida de lo posible, completar sus actividades laborales en su totalidad sin postergar sus funciones y cumpliendo los horarios previamente establecidos por las instituciones.

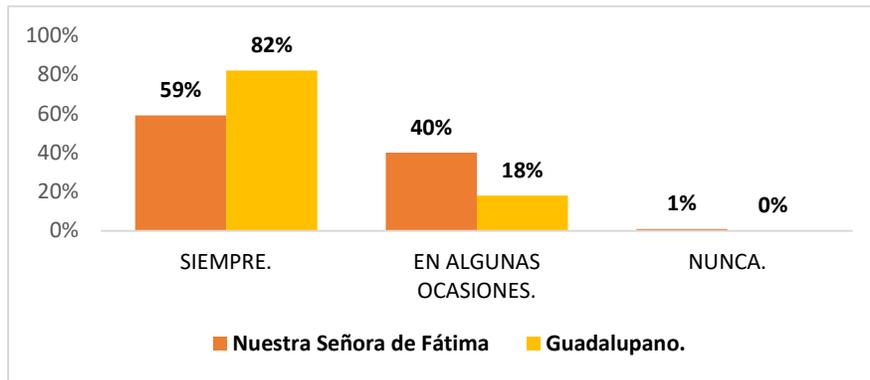


Figura 15: Percepción de los resultados del esfuerzo laboral en los puestos de trabajo

Descripción: 59% de la población encuestada del Hospital Nuestra Señora de Fátima indicaron que siempre son percibidos los resultados del esfuerzo de su trabajo por parte de la institución; 40% en algunas ocasiones y 1% consideran que nunca es percibido los resultados de su esfuerzo laboral. En el Hospital Guadalupano, 82% siempre consideran que es percibido el esfuerzo laboral y el 18% restantes expresó que en algunas ocasiones

Los datos antes mencionados, permite indicar que en ambas instituciones, los empleados consideran que son percibido los resultados de su esfuerzo en el desarrollo de sus labores y reflejados en una atención eficiente a los usuarios.

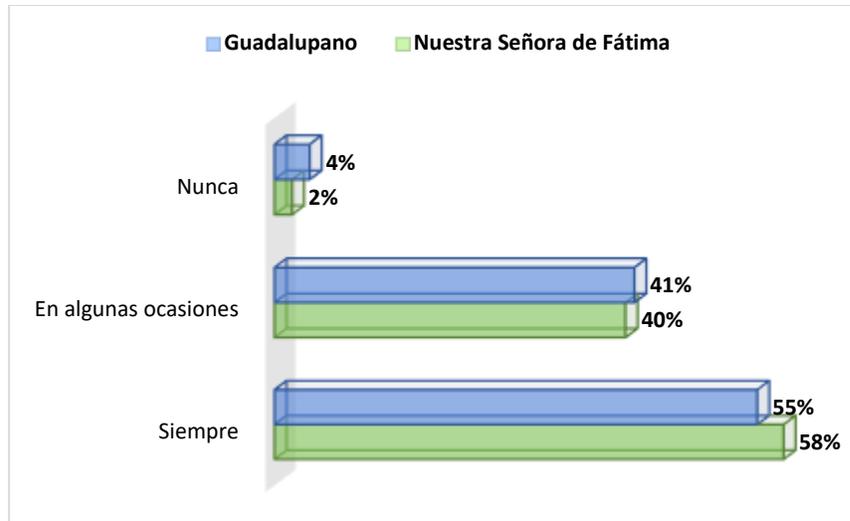


Figura 16: Manejo de diferentes habilidades técnicas y complejas en el puesto de trabajo

Descripción: la población encuestada del Hospital Nuestra Señora de Fátima manifestó 58% que siempre utilizan un número de habilidades técnicas y complejas, en su puesto de trabajo, 40% en algunas ocasiones, manejan diferentes habilidades técnicas; 2% nunca ponen en práctica dichas habilidades. Empleados del Hospital Guadalupano, 55% de la población expresaron que siempre ponen en práctica las habilidades; 41% en algunas ocasiones y el 4% nunca las ponen en práctica.

La puesta en práctica de diferentes habilidades técnicas hace alusión a aquellas habilidades que se adquieren a través de la experiencia en los puestos de trabajo, de igual forma al que se adquiere mediante la formación académica que optimizan y mejoran la labor de los empleados, lo que han expresado ambos Hospitales muestran que en su mayoría de empleados, siempre procuran el uso de dichas habilidades técnicas para desempeñar un trabajo eficiente.

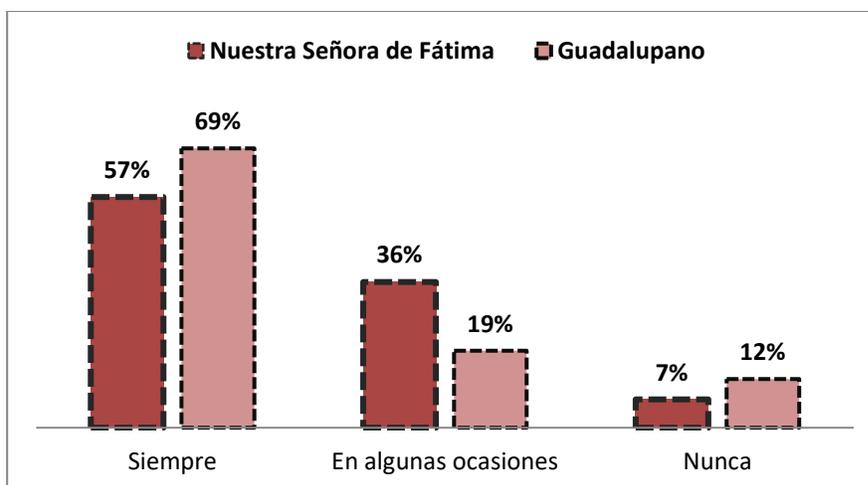


Figura 17: Organización de actividades laborales sin requerimiento de horas extras

Descripción: de acuerdo a las respuestas de los empleados, en el Hospital Nuestra Señora de Fátima, 57% han expresado que siempre organizan sus actividades laborales a tal grado de no requerir de horas extras para el desempeño de las mismas; 36% en algunas ocasiones; 7% nunca logran organizarse para desarrollar sus actividades laborales sin el requerimiento de horas extras. Hospital Guadalupano; 69% de la muestra, si logran organizar sus exigencias laborales; 19% en algunas ocasiones y 12% nunca.

La mayor parte de los empleados procuran desarrollar una planificación específica de sus actividades, que les permita organizarse para el cumplimiento satisfactorio sin ayudarse de horas extras para cumplir con sus exigencias en ambas instituciones. Esto no descarta la posibilidad de acudir a ellas si lo esencialmente necesario.

## B) FACTORES MOTIVACIONALES EXTERNOS

### ✚ Condiciones físicas y ambientales

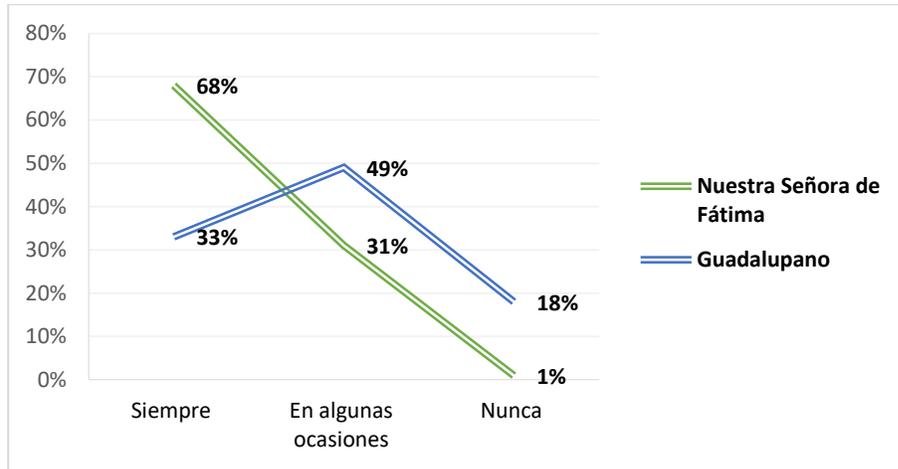


Figura 18: Facilitación de equipo de protección personal para la seguridad ocupacional de los empleados

Descripción: personal encuestado del Hospital Nuestra Señora de Fátima consideran 68% de dicha población siempre facilitárseles equipo de protección personal para la seguridad ocupacional de ellos; 31% en algunas ocasiones y el 1% consideran nunca facilitárseles dicho equipo de protección. En el Hospital Guadalupano, 33% indicaron siempre facilitárseles el equipo de protección necesario; 49% en algunas ocasiones y 18% nunca.

Estos resultados permiten describir que ambas instituciones si proporcionan equipo de protección, pero, por las respuestas proporcionadas probablemente no sea el equipo adecuado y necesario para lo mismo ya que existe cierta diferencia en las respuestas.

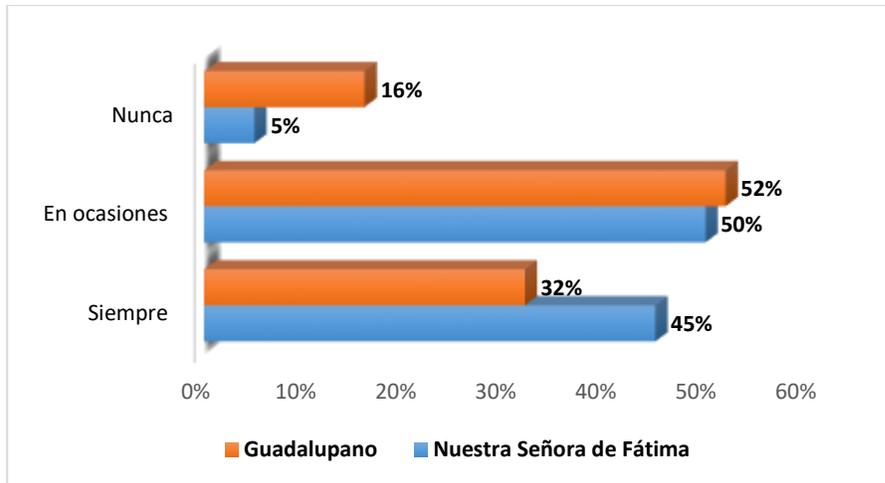


Figura 19: Protección contra accidentes, riesgos y enfermedades en el área de trabajo

Descripción: 45% de los encuestados del Hospital Nuestra Señora de Fátima han manifestado que siempre se encuentran protegidos contra accidentes, riesgos y enfermedades; 50% en algunas ocasiones; 5% nunca. 32% de los empleados del Hospital Guadalupano dijeron siempre sentirse protegidos; 52% en algunas ocasiones y 16% nunca.

Los resultados reflejados por ambas instituciones evidencian, que los empleados se encuentran poco protegidos contra accidentes laborales, posiblemente las instituciones no cumplen con una política y sistema de seguridad ocupacional adecuado para la protección y prevención de los trabajadores.

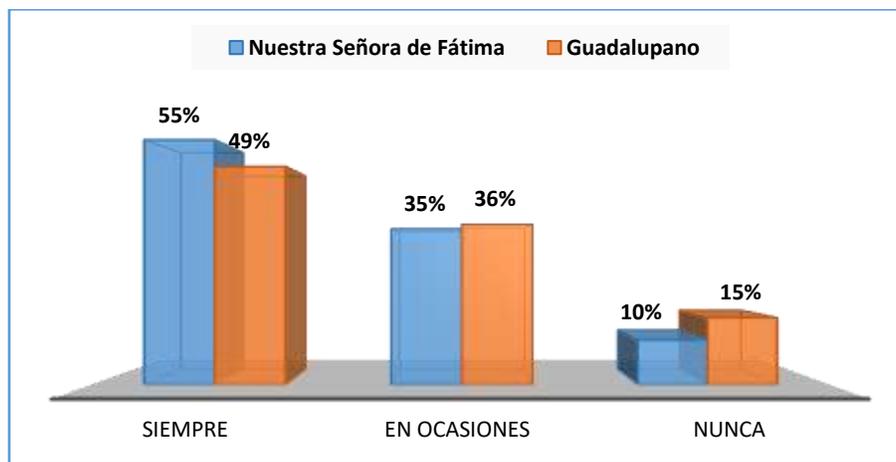


Figura 20: Adecuadas condiciones ambientales en el puesto de trabajo

Descripción: Según los resultados, el 55% de los empleados de Hospital Nuestra Señora de Fátima, expresaron que siempre desarrollan sus actividades laborales en un ambiente confortable, contando con adecuada ventilación, iluminación, orden y aseo; 35% en algunas ocasiones; 10 % nunca. El Hospital Guadalupano 49% comentó que siempre desarrollan sus actividades en condiciones favorables; mientras que el 36% en ocasiones, y el 15% nunca cuentan con infraestructura adecuada.

La mayor parte de la población encuestada de ambas instituciones coincide que siempre el desarrollo de sus actividades laborales es en un ambiente grato y confortable, propiciando orden en las condiciones físicas y ambientales dentro del área de trabajo.

#### Compensaciones y Beneficios

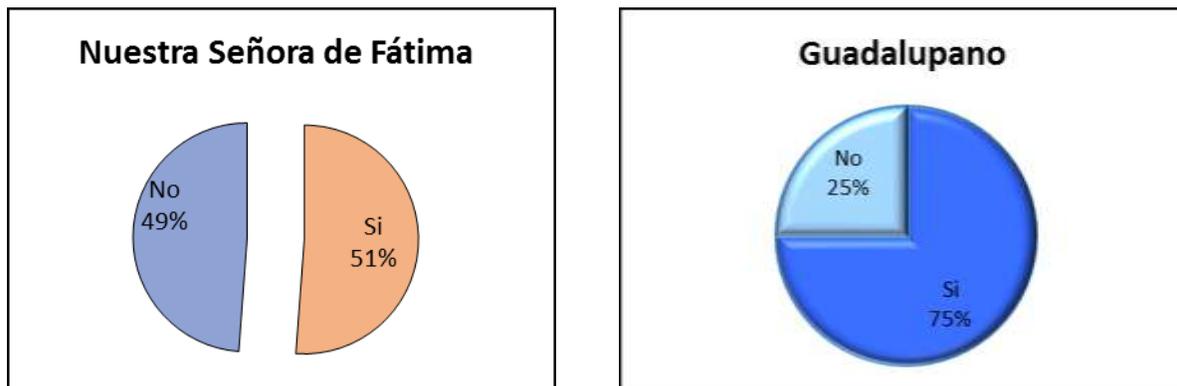


Figura 21: Motivación y satisfacción respecto a las prestaciones, condiciones y beneficios que otorga la institución

Descripción: Se puede observar que en los gráfico, la muestra del Hospital Nuestra Señora de Fátima, el 51% dijo que si se siente motivado y satisfecho con las prestaciones y beneficios que otorga la institución, por su parte el 49% expreso que no, observándose una diferencia no significativa entre ambas respuesta. El hospital Guadalupano el 75% de la población señaló que si siente motivado, y el 25% dijo no sentirse motivado con las prestaciones institucionales.

Estos resultados de ambas instituciones, refleja la satisfacción que existe de las prestaciones y beneficios que les ofrece el Hospital Guadalupano a sus empleados, contrario a ello existe, una mínima diferencia con los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima en sus respuesta denotando en ello cierta inconformidad con las prestaciones institucionales de dicho Hospital.

### Políticas Institucionales

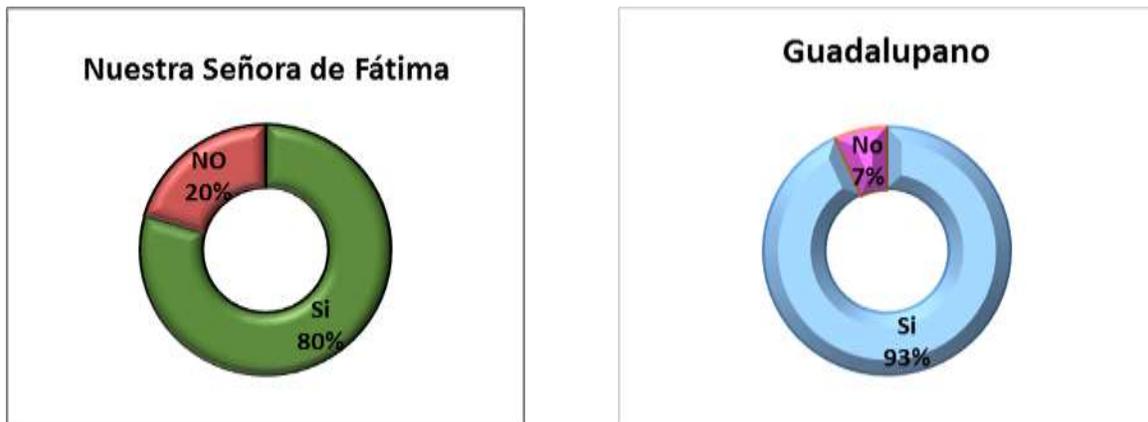


Figura 22: Gozo de vacaciones y aguinaldo de acuerdo a la ley

Descripción: Según los resultados reflejados en el gráfico, los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima, el 80% comento que su trabajo si le permite gozar de vacaciones anuales y aguinaldo de acuerdo a lo establecido a la ley; el 20% expreso que no. El Hospital Guadalupano el 93% dijo contar con vacaciones y aguinaldo; el 7% no goza de estas políticas institucionales.

De acuerdo a los resultados de ambos Hospitales se puede interpretar según lo manifestado por los empleados que si cuentan con los beneficios establecidos por la ley, igualmente de los que brinda la institución, como las vacaciones anuales, y aguinaldo.

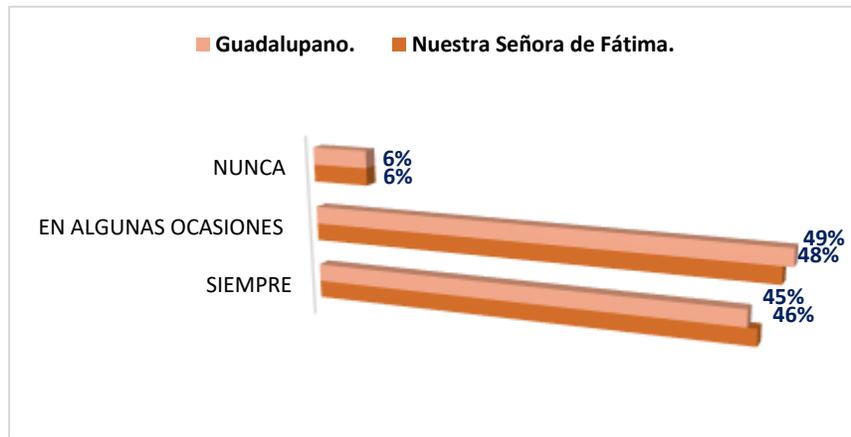


Figura 23: Políticas y normas institucionales que garanticen estabilidad laboral

Descripción: El 48% de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima expresó que en algunas ocasiones las políticas y normas institucionales les permiten sentir seguridad y estabilidad laboral; 46% siempre; 6% nunca han sentido seguridad y estabilidad laboral. En el Hospital Guadalupeño 49% en algunas ocasiones han experimenta estabilidad laboral según las políticas y normas institucionales; 45% siempre y 6% nunca.

El predominio de las respuestas de los empleados de ambas instituciones oscila que algunas ocasiones sienten que las políticas y normas institucionales les garantizan estabilidad laboral en sus puestos de trabajo.

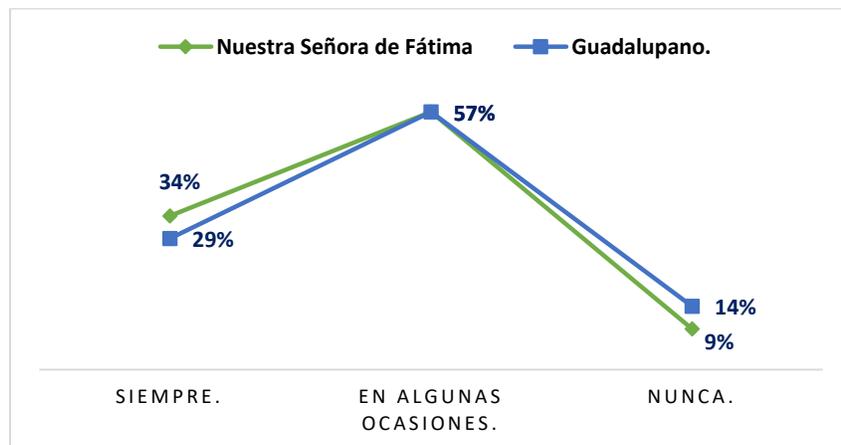


Figura 24: Retroalimentación de los beneficios y responsabilidades a los empleados por parte de la institución

Descripción: 57% de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima manifestó que en algunas ocasiones reciben retroalimentación por parte de la institución de los beneficios y responsabilidades que tienen al formar parte de la misma; 34% siempre; 9% nunca. En el Hospital Guadalupano, 57% de la muestra indicó que en algunas ocasiones reciben retroalimentación de sus beneficios; 29% siempre y 14% nunca. En las dos instituciones se puede constatar que reciben poca información sobre los beneficios y deberes que tienen al ser parte de dichas organizaciones.

### Estilo Gerencial

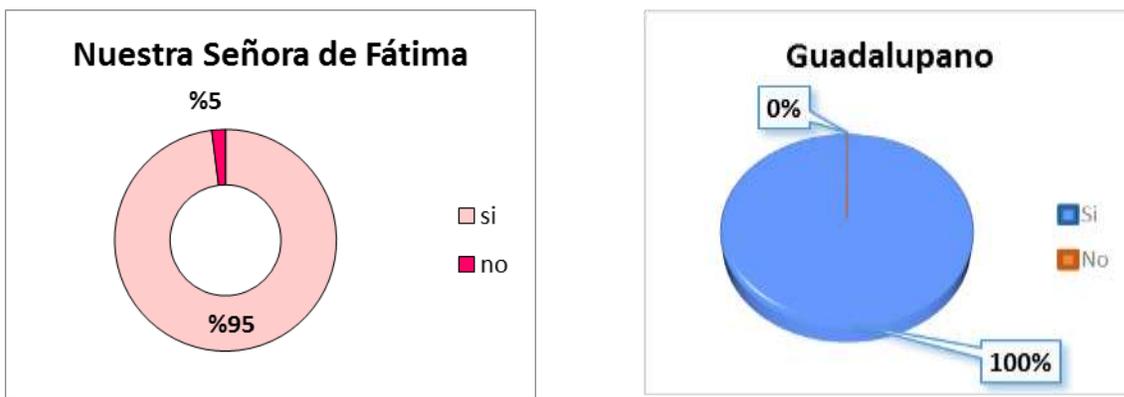


Figura 25: Conocimiento de su jefe inmediato

Descripción: 95% de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima, afirma conocer a su jefe inmediato de su área de trabajo, mientras que el 5% no tiene conocimiento de este. En el Hospital Guadalupano el 100% conoce quién es su jefe inmediato. En su mayoría de la población encuestada por las dos instituciones afirma saber quién es su jefe inmediato.

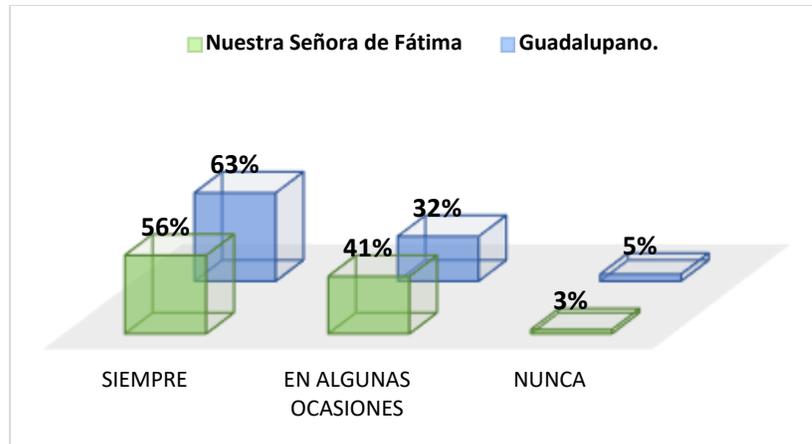


Figura 26: Promoción de un ambiente laboral adecuado por parte de las jefaturas en su área de trabajo

Descripción: en los resultados presentados en el gráfico; los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima, 56% de los encuestados han expresado que siempre su jefe inmediato promueve un ambiente laboral adecuado; 41% en algunas ocasiones y 3% nunca. Del Hospital Guadalupano, 63% de la población expresó siempre evidenciar promoción de un ambiente laboral agradable; 32% en algunas ocasiones; 5% nunca.

Existen respuestas en su mayoría de la población por ambas instituciones de que sus jefes inmediatos, si promueven un ambiente laboral sano que permiten el desempeño óptimo de las funciones laborales en su área de trabajo.

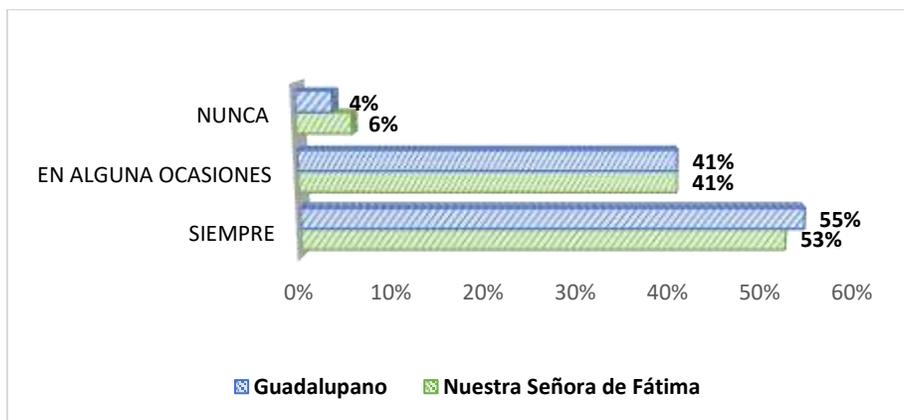


Figura 27: Resolución de problemas adecuados en el área de trabajo por parte de los jefes

Descripción: En el Hospital Nuestra Señora de Fátima, el 53% de los empleados encuestados opino que los jefes siempre solucionan los problemas de manera constructiva, el 41% indicó que en algunas ocasiones y 6% nunca. En el Hospital Guadalupano 55% del personal considero que los jefes siempre buscan soluciones para resolver constructivamente los problemas, 41% revelo que en algunas ocasiones y el 4% nunca.

Los empleados que colaboraron en la encuesta juzgaron que sus jefes afrontan los problemas que se presentan en el área de trabajo de forma constructiva y positiva, tomando en cuenta las opiniones de los demás y fomentando el trabajo en equipo.

### + Desarrollo de Carrera

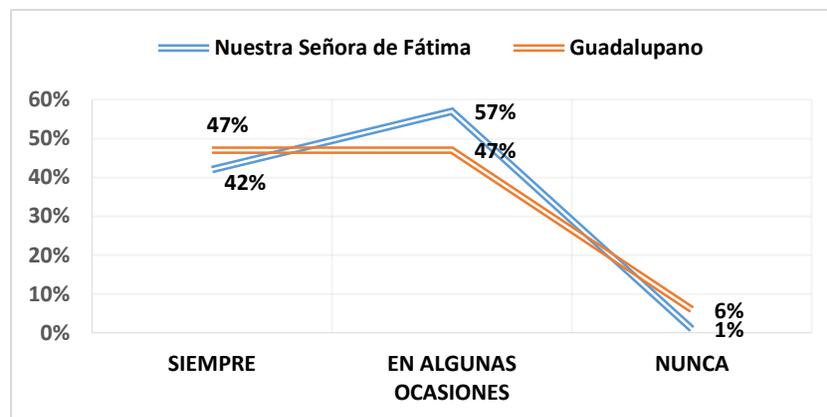


Figura 28: Capacitación por parte de la institución para fortalecer el desempeño laboral de los empleados

Descripción: se puede observar según los resultados, que el 42% de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima siempre reciben capacitación por parte de la institución, el 57% en algunas ocasiones y el 1% nunca. 47% del personal que labora en el Hospital Guadalupano recibe capacitaciones, 47% en algunas ocasiones y 6% nunca.

Se puede interpretar de acuerdo a los resultados que la mayor parte del personal que labora en las dos instituciones, son tomados en cuenta al realizar capacitaciones de acuerdo a las necesidades personales e institucionales, permitiendo mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

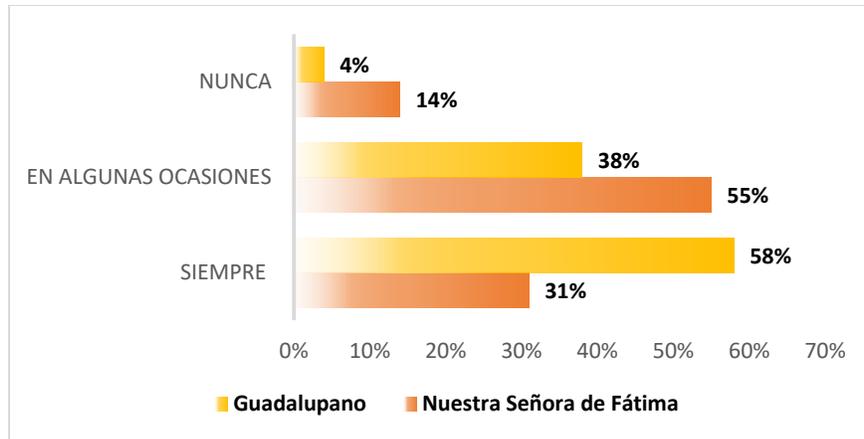


Figura 29: Proceso de inducción por parte de la institución para los nuevos empleados

Descripción: El 55% de los empleados encuestado del Hospital de Nuestra Señora de Fátima, mencionaron que en algunas ocasiones la empresa hace un buen trabajo de inducción; el 31% dijo que siempre, y el 14% nunca. Por parte del hospital Guadalupano el 58%; expresa que la empresa siempre realiza un buen trabajo de inducción; 38% en algunas ocasiones y el 4% nunca.

Se puede evidenciar que los resultados del Hospital Nuestra Señora de Fátima no son adecuados con respecto al proceso de inducción que la institución brinda a los empleados, en cambio el Hospital Guadalupano refleja que el trabajo de inducción que realiza la institución es apropiado para los nuevos empleados que formaran parte del Hospital.

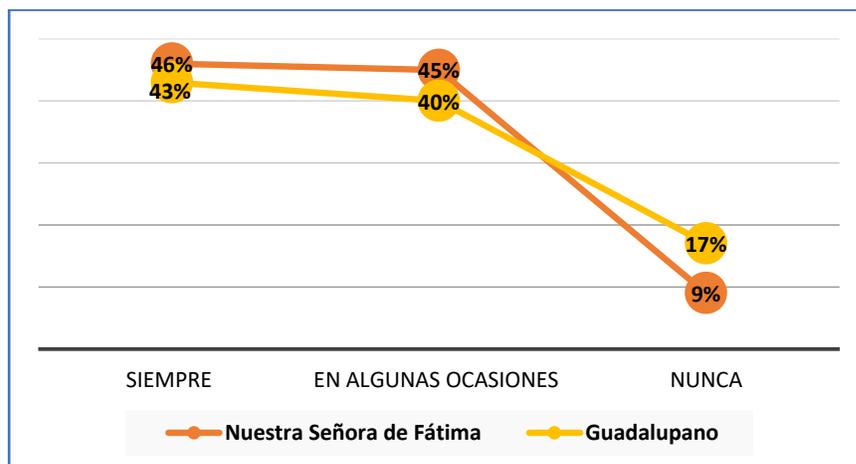


Figura 30: Oportunidad de desarrollo profesional

Descripción: En los resultados obtenidos en el gráfico, el personal del Hospital Nuestra señora de Fátima el 46% indicó que siempre que la institución le brinda la oportunidad para seguir su desarrollo profesional; 45% dijo que en algunas ocasiones, 9% nunca. Mientras que los resultados del hospital Guadalupano el 43% expreso que siempre existe oportunidad de desarrollo profesional, otro 40% manifestó que en algunas ocasiones y el 17% restante dijo que nunca. Los resultados permiten indicar que ambas instituciones brinda oportunidad para que sus empleados puedan crecer profesionalmente.

## CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL

### A) INTELIGENCIA EMOCIONAL, HABILIDADES INDIVIDUALES

#### ✚ Autoconciencia

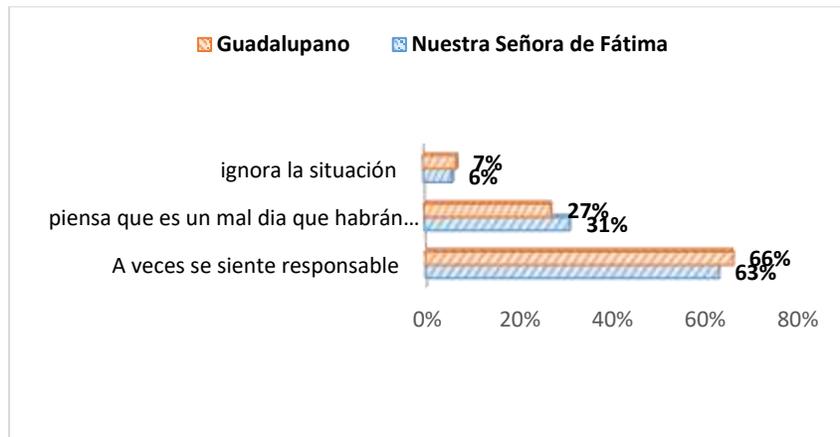


Figura 31: Conciencia en el desarrollo de sus actividades laborales

Descripción: el 63% de la población encuestada del Hospital Nuestra Señora de Fátima reconocieron que a veces se sienten responsables cuando realizan algo mal de su trabajo; el 31% piensa que es un mal día y el 6% ignora la situación. Mientras en el Hospital Guadalupano 66% se siente responsable, el 27% piensa que habrá mejores días y el 7% ignora la situación.

Los resultados reflejan, que existe conciencia por parte de los empleados cuando realizan alguna actividad inadecuada que afecta sus actividades laborales, mostrando sentimientos de culpabilidad.

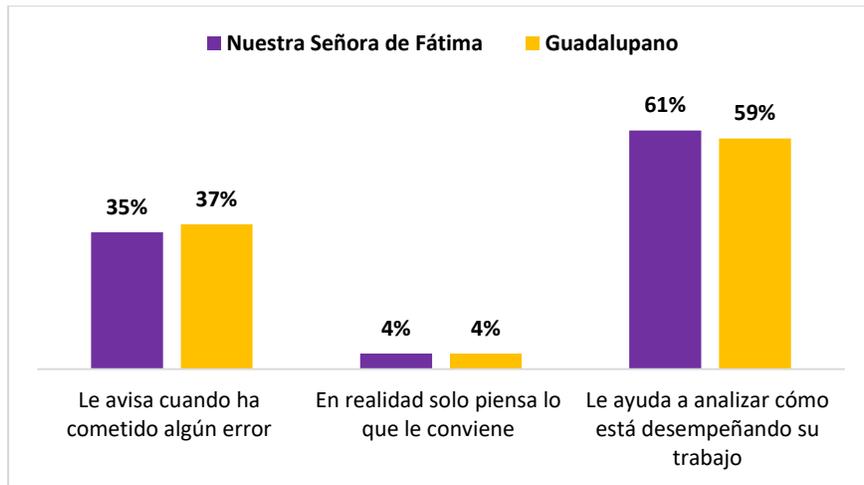


Figura 32: Desempeño de las funciones de trabajo

Descripción: El gráfico muestra que el 61% de los empleados del Hospital de Nuestra Señora de Fátima comentó que su conciencia le ayuda a analizar cómo está desempeñando sus responsabilidades laborales; el 35% reconocen cuando han cometido algún error; el 4% solo piensa en lo que le conviene. Por su parte empleados del Hospital Guadalupano el 59% analiza cómo está desempeñando su trabajo; 37% reconocen los errores que comente en su trabajo, el 4% solo piensa en lo que le conviene.

Por consiguiente se puede observar que en ambos Hospitales, mayor parte de los empleados, analizan el desempeño laboral que otorgan a las instituciones, adquiriendo un autoconocimiento personal y laboral.

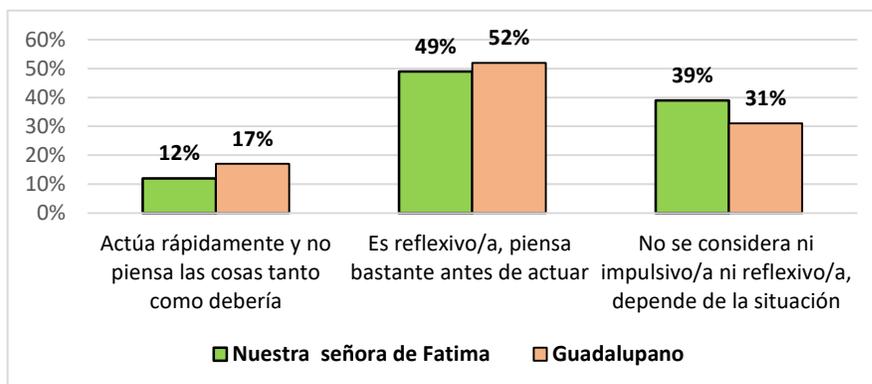


Figura 33: Actitud del empleado en el trabajo

Descripción: de acuerdo a lo expresado por los encuestados, empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima 49% indicaron que en su forma de actuar son reflexivos; 39% se consideran equilibrados entre lo impulsivo y lo reflexivo; 12% actúa rápidamente y no piensa las cosas para actuar. Los empleados del Hospital Guadalupeño manifestaron 52% de la población ser reflexivos en su forma de actuar; 31% se consideran equilibrados; 17% actúan rápidamente. La mayoría de los empleados de las dos instituciones exteriorizaron ser reflexivos, lo que indica que ponen en práctica procesos de razonamiento en su lugar de trabajo.

### ✚ Autorregulación

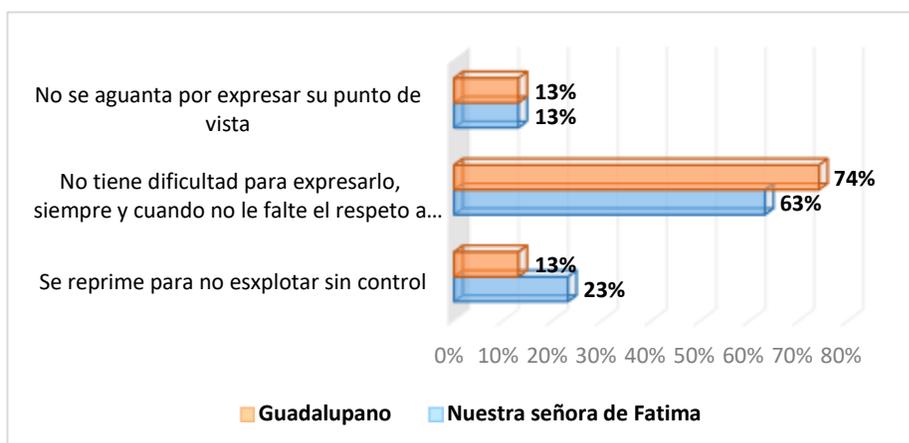


Figura 34: Estilos de conductas frente a una situación que produce molestia

Descripción: Se puede observar en el gráfico que el 63% de la población de Nuestra Señora de Fátima expresa que cuando se encuentran frente a una situación que le produce molestia, no

tiene dificultad para expresarlo siempre y cuando no le falte el respeto a nadie, el 23% se reprime para no explotar sin control, el 13% no se aguanta por expresar su punto de vista. Mientras que el Hospital Guadalupano 74% no tiene dificultad para expresarlo, 13% se reprime para no explotar y otro 13% no se aguanta por expresar su punto de vista. Lo indicado anteriormente por los dos Hospitales demuestra que la conducta que los trabajadores toman frente a una situación que produce molestia, es asertiva ya que expresan su punto de vista sin ofender y dañar al otro.

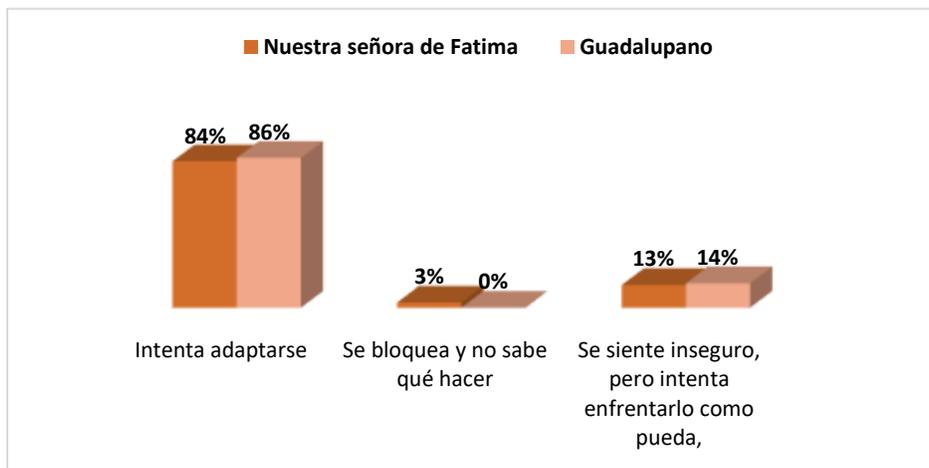


Figura 35: Actitud ante situaciones inesperada dentro del ambiente laboral

Descripción: El 84% de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima intenta adaptarse ante situaciones inesperadas, el 13% se siente inseguro, pero intenta enfrentarlo y el 3% se bloquea y no sabe qué hacer. Por su parte, el Hospital Guadalupano 86% de la población intenta adaptarse, 14% se siente inseguro. Lo que se muestra en los resultados anteriores, permite deducir, que no existe resistencia al cambio por los trabajadores que laboran en las instituciones.

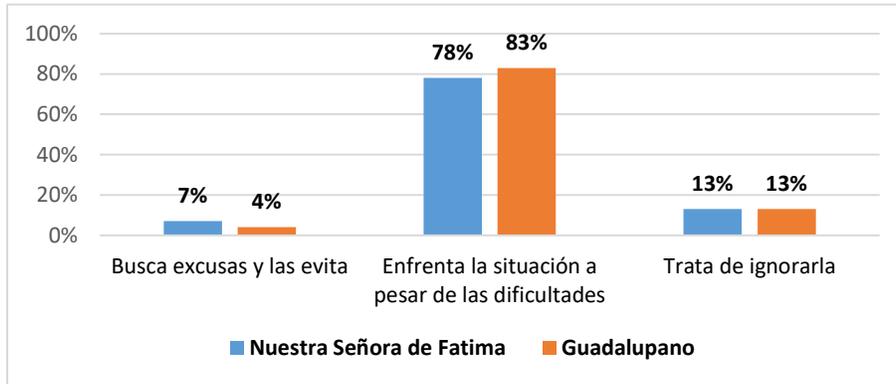


Figura 36: Manera de enfrentar situaciones que producen desagrado

Descripción: se puede reflejar que el 78% de la población encuestada del Hospital de Nuestra Señora de Fátima, expresa que, cuando se les presenta una situación que produce desagrado la enfrentan a pesar las dificultades; el 13% trata de ignorarla y el 7% busca excusas y las evita. Mientras que en el Hospital Guadalupano, el 83% enfrenta la situación a pesar de las dificultades; el 13% trata de ignorarla y el 4% busca excusas y las evita. En ambas instituciones se refleja, que los empleados regulan sus emociones ante una situación que personalmente les produce desagrado o molestia.

### Automotivación

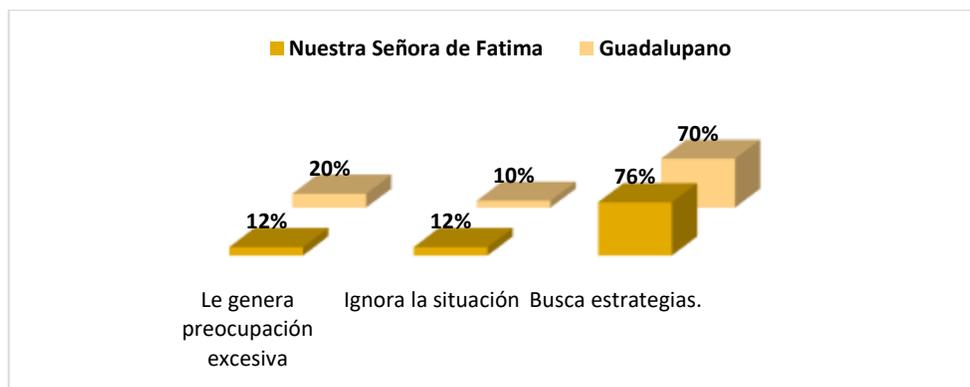


Figura 37: Estado emocional ante desánimos laborales

Descripción: 76% de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima, comentaron que buscan estrategias motivacionales ante desánimos laborales, 12% le genera preocupación y

12% ignoran la situación. El Hospital Guadalupano, el 70% buscan estrategias, el 20% le genera preocupación y el 10% ignora la situación. Los empleados de ambos Hospitales, expresan que ante desanimo laboral, buscan estrategias y habilidades motivacionales para afrontar dicha situación a través de la proactividad y la convicción.

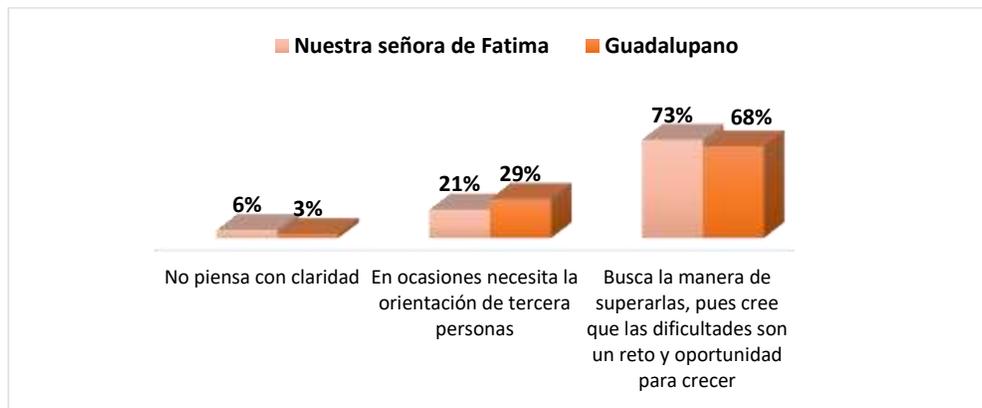


Figura 38: Actitud frente a dificultades laborales

Descripción: empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima, indicó 73% de la población total que su actitud frente a dificultades laborales es, buscar superarlas, verlas como un reto y oportunidad de crecimiento; 21% busca la orientación de terceras personas para poderlas superar; 6% no piensa con claridad las cosas frente a dicha situación. En el Hospital Guadalupano 68% intenta superar las dificultades; 29% busca la orientación de otras personas 3% se bloquea frente a las dificultades.

Mayor parte de los empleados, ocupa el positivismo antes las adversidades en el trabajo, ya que buscan la manera de superarlas viendo a las dificultades como reto y oportunidades para crecer; de igual forma, existe buena parte de la población que busca el consejo de personas con experiencias para poder afrontar dicha situación.

## Empatía

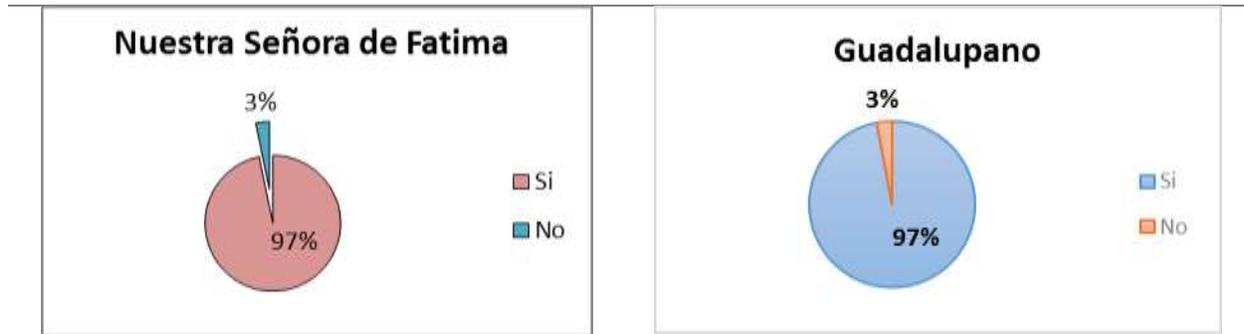


Figura 39: Capacidad para influir positivamente en el bienestar del paciente y de compañeros de trabajo

Descripción: Se puede observar que el 97% de la población encuestada comenta que si posee capacidad para influir positivamente en el bienestar del paciente, el 3% dice que no. El Hospital Guadalupe 97% expresa que también que sí, y el 3% no. Se evidencia en dichos resultados que los empleados tienen la capacidad de incidir sobre el estado emocional de los usuarios y de sus compañeros de trabajo.

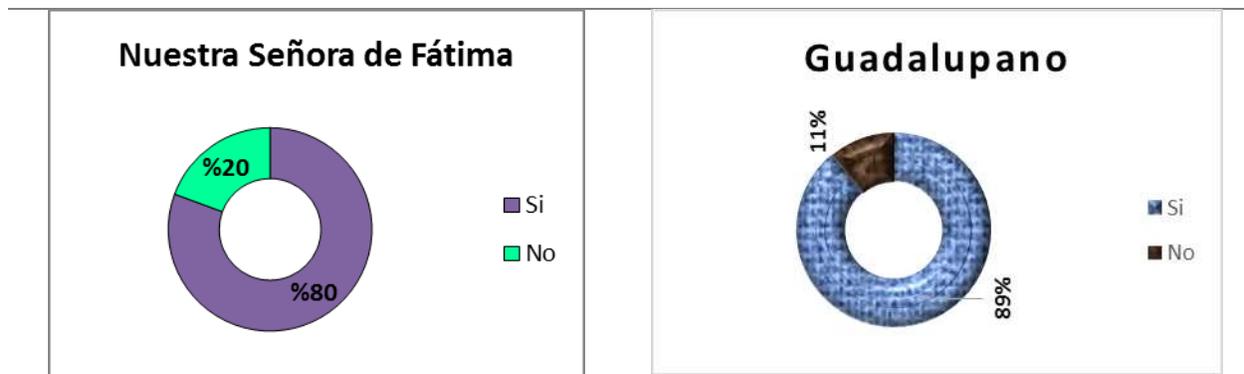


Figura 40: Servicio adecuado al usuario

Descripción: El 80% de los empleados del Hospital de Fátima expresa que se brinda un adecuado servicio al usuario, el 20% expresa lo contrario. Por su parte, el Hospital Guadalupe el 89% manifiesta que se brinda un servicio adecuado al usuario, y el 11% indicó que el servicio al usuario no es el idóneo. De acuerdo a la perspectiva de los empleados de las dos instituciones se puede identificar que el servicio que se les presta a los pacientes es adecuado, aunque por la

demanda laboral, en algunas ocasiones tiende a ser un poco lento por falta de recursos humanos, material y técnico.

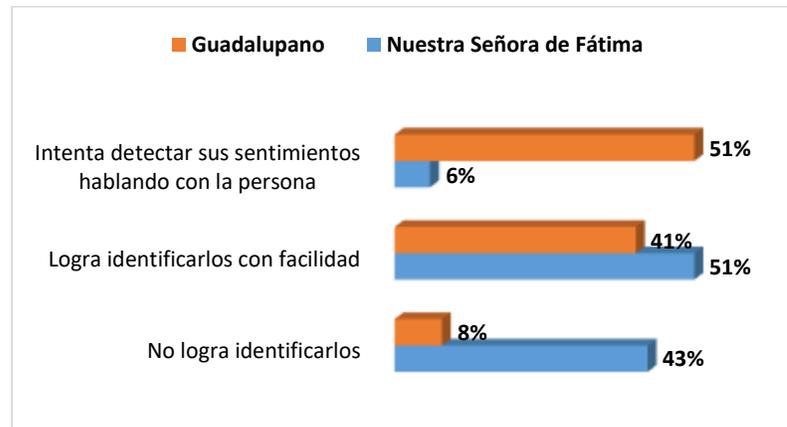


Figura 41: Capacidad para percibir los sentimientos de las demás personas

Descripción: De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta, empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima, 51% comentó que intentan detectar los sentimientos de los demás, 43% no logra identificarlos con facilidad y 6% intenta detectarlos hablando con la persona. En el Hospital Guadalupano, 51% de la muestra expresa intentar detectar los sentimientos de las personas hablando con ellos; 41% logra identificarlos con facilidad y 8% no logra identificarlos.

Con los resultados anteriormente expuestos, se refleja que los empleados del Hospital Guadalupano intentan detectar los sentimientos de las demás personas a través de la interacción, lenguaje corporal y el contacto. Caso contrario, los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima que expresaron lograr identificar con facilidad los sentimientos de los demás, lo cual podría ser casi imposible (según criterio de los investigadores) si no existe un contacto interactivo con las demás personas.

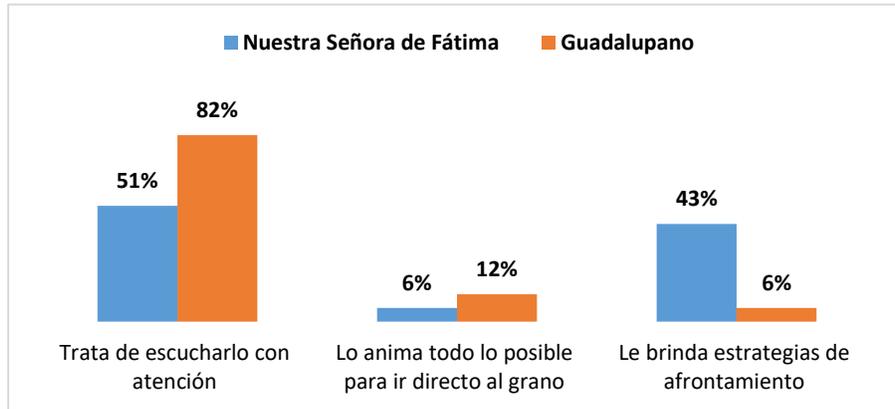


Figura 42: Escucha activa entre compañeros y con el usuario

Descripción: Se puede constatar en los resultados del Hospital Nuestra Señora de Fátima que el 51% de los empleados contestó que si algún compañero o paciente quiere hablar con él, trata de escucharlo, 43% le brinda estrategias de afrontamiento sobre el tema que se conversa, mientras que el 6% solicita sea directo en lo que quiere expresar. En los resultados del Hospital Guadalupano, el 82% de los sujetos expresaron tratar de escuchar con atención a sus compañeros y usuarios; 12% lo animan para que hable directamente de lo que le aqueja y 6% proporciona estrategias de afrontamiento. Los resultados en ambos hospitales coinciden en que existe escucha activa entre compañeros de trabajo y usuarios.

## B) INTELIGENCIA EMOCIONAL, HABILIDADES SOCIALES

### Asertividad

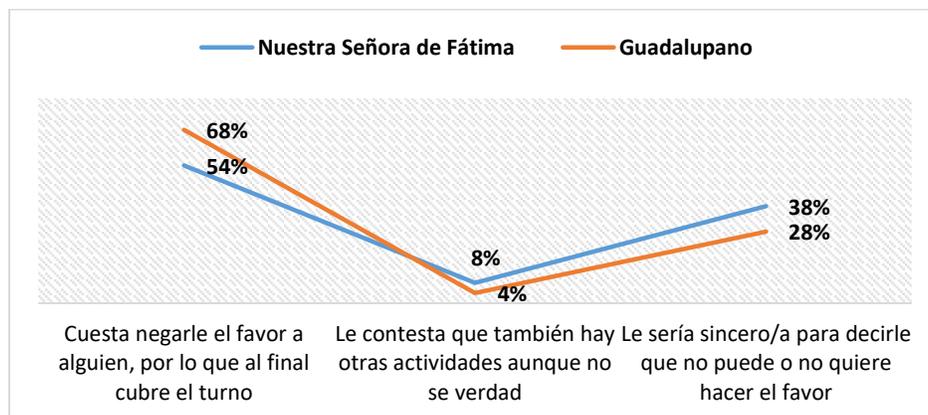


Figura 43: Asertividad ante peticiones

Descripción: 54% de los trabajadores, comentaron que les cuesta negar su colaboración a un compañero de trabajo, cuando éste le pide el favor de cubrir su turno laboral, 38% consideran que son sinceros para decir que no pueden cubrir el turno del compañero y el 8% expresó que mentirían para no hacer un favor. 68% de los empleados del Hospital Guadalupano indicaron que les es difícil negar un favor, 28% sería sincero para decir que no pueden hacer el favor; 4% mentiría, diciendo que también tiene otras actividades. Se puede apreciar en la situación planteada a los empleados sobre la asertividad ante peticiones que, en ambos Hospitales, es reflejada la existencia de escasa asertividad ante dicha situación, los empleados, en su mayoría, toman una conducta pasiva por no contar con las habilidades para poder expresar sinceridad ante sus compañeros.

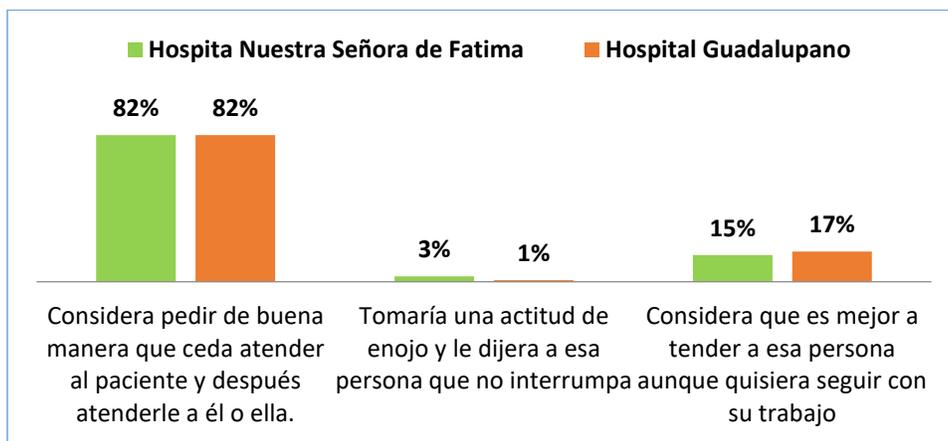


Figura 44: Asertividad ante interrupción por parte de compañero o de la jefatura inmediata

Descripción: Se refleja dentro del grafico que el 82% de la población del Hospital Nuestra Señora de Fátima, cuando un compañero de trabajo le interrumpe, pide de buena manera que ceda atender al paciente, el 15% considera atender a su compañero y luego seguir con sus funciones; el 3% manifestó que tomaría una actitud de enojo. Los resultados del Hospital Guadalupano indican que el 82% de la población considera pedir que ceda atender al paciente; 17% considerará que es mejor atender a su compañero; 1% tomaría una actitud de enojo.

Los resultados permiten exponer que en ambas instituciones los empleados buscan actuar con asertividad ante las interrupciones de sus funciones laborales por parte de sus compañeros o jefes inmediatos.

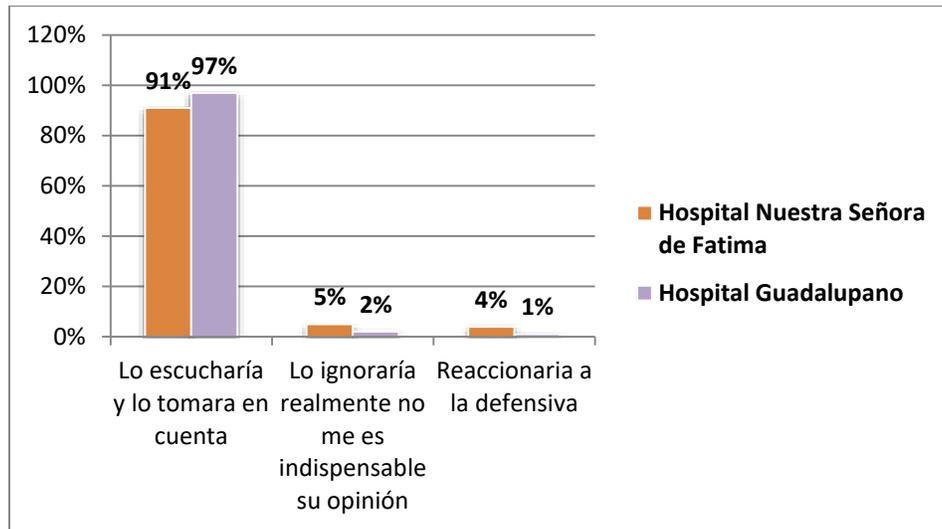
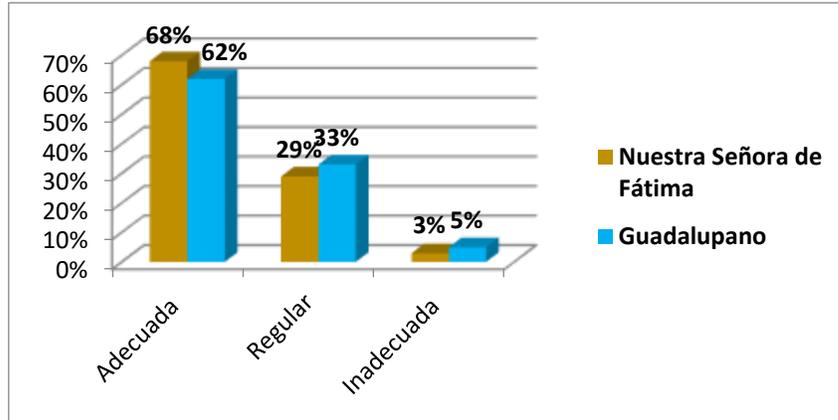


Figura 45: Reacción conductual frente a una situación de amonestación por el director.

Descripción: los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima, según lo identificado en el gráfico, 91% de la población encuestada, frente una situación de amonestación por parte del director, reaccionarían escuchándolo y tomando en cuenta la opinión; 5% ignorarían su comentario, considerándolo no indispensable; 4% reaccionarían a la defensiva. Por otra parte, los empleados del Hospital Guadalupano, 97% de ellos, escucharían la opinión del director y tomaran en cuenta la observación; 2% ignorarían el comentario; 1% reaccionarían a la defensiva.

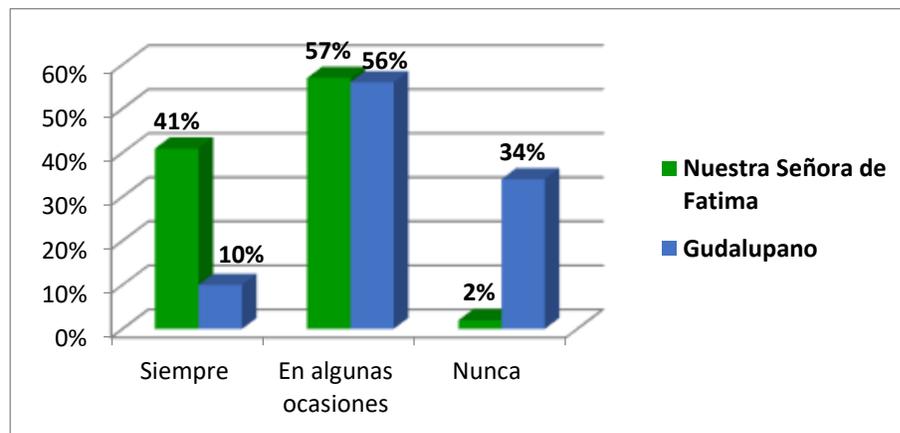
Los resultados reflejan, en las dos instituciones, la existencia de asertividad por parte de los empleados frente a correcciones de sus superiores.

### ✚ Comunicación



*Figura 46: Comunicación en el área de trabajo.*

Descripción: los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima, 68% expresó que la comunicación en el área de trabajo es adecuada; 29% regular y 3% la consideran inadecuada. Según la opinión de los empleados del Hospital Guadalupano, 62% manifestó que la comunicación es adecuada en su ambiente laboral; 33% regular y el 5% la considera inadecuada. La mayoría de los empleados de ambas entidades han expresado existir comunicación adecuada en su ambiente labora, no obstante, existe un porcentaje considerable que califica la comunicación como regular en su ambiente labora; lo que permite valorar la probabilidad de una comunicación fluida en las diferentes áreas de trabajo pero no exenta de pequeñas dificultades.



*Figura 47: Información sobre los acontecimientos de la institución*

Descripción: 57% de la muestra del Hospital Nuestra Señora de Fátima afirma que en algunas ocasiones considera estar informado de lo que sucede dentro del ambiente de trabajo, el 41% siempre y el 2% nunca. Los empleados del Hospital Guadalupano, expresó 56% estar informados en algunas ocasiones; 34% nunca 10% siempre. En los resultados antes expuestos, se refleja que en las dos instituciones no existe una comunicación organizacional adecuada, en la que se informe a los empleados de diferentes acuerdos o acontecimientos que surjan en la institución.

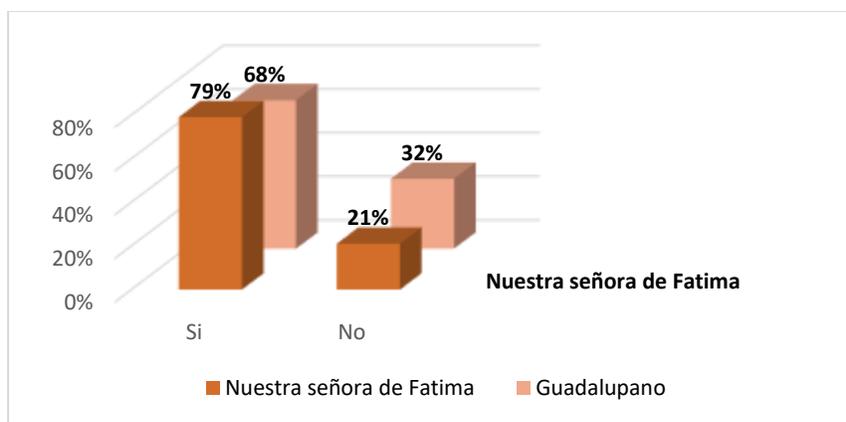


Figura 48: Comunicación entre las diferentes áreas de trabajo

Descripción: de acuerdo a las opiniones de los encuestados, 79% de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima manifestó si existir buena comunicación entre su área de trabajo y las demás áreas con las que cuenta la institución; 21% expresaron lo contrario. Los empleados del Hospital Guadalupano, 68% expresó si existir buena comunicación entre su área de trabajo y las otras con las que cuenta la institución; 32% manifestó que no.

En su mayoría, los empleados de las dos instituciones consideran que existe buena comunicación entre las diferentes áreas de trabajo y el área en la que laboran, según comentarios por los mismos encuestados, esta buena comunicación estriba en la naturaleza de las funciones laborales y el trabajo multidisciplinario que muchas actividades de trabajo exigen.

## ✚ Manejo del estrés

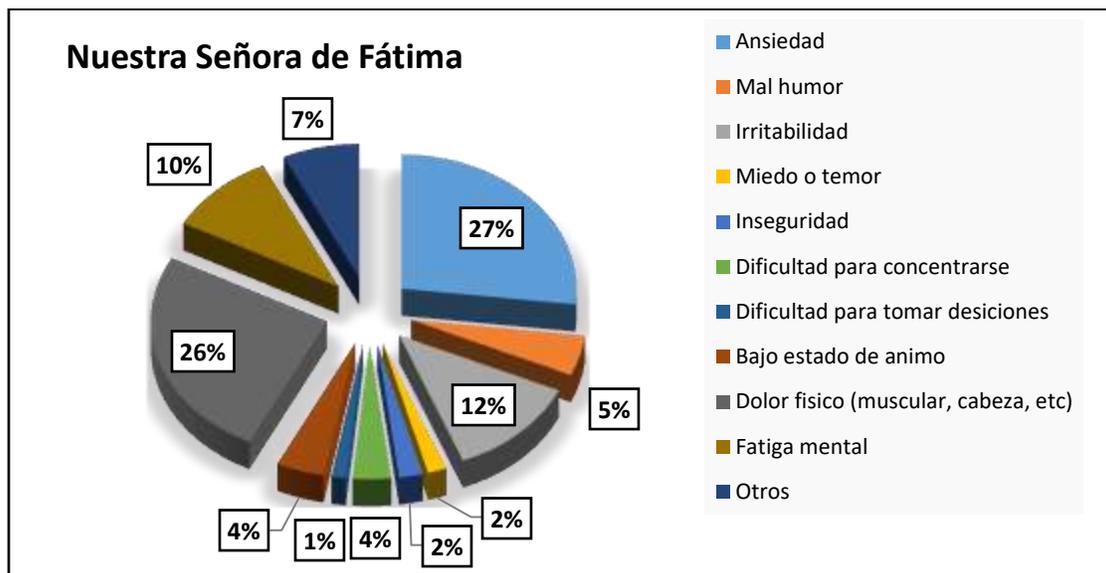


Figura 49: Síntomas del estrés en los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima

Descripción: Se puede reflejar que los resultados del Hospital Nuestra Señora de Fátima el 27% de los empleados debido al estrés presenta ansiedad; el 26% dolor físico y con un porcentaje bajo del 1% comento experimentar dificultad para tomar decisiones.

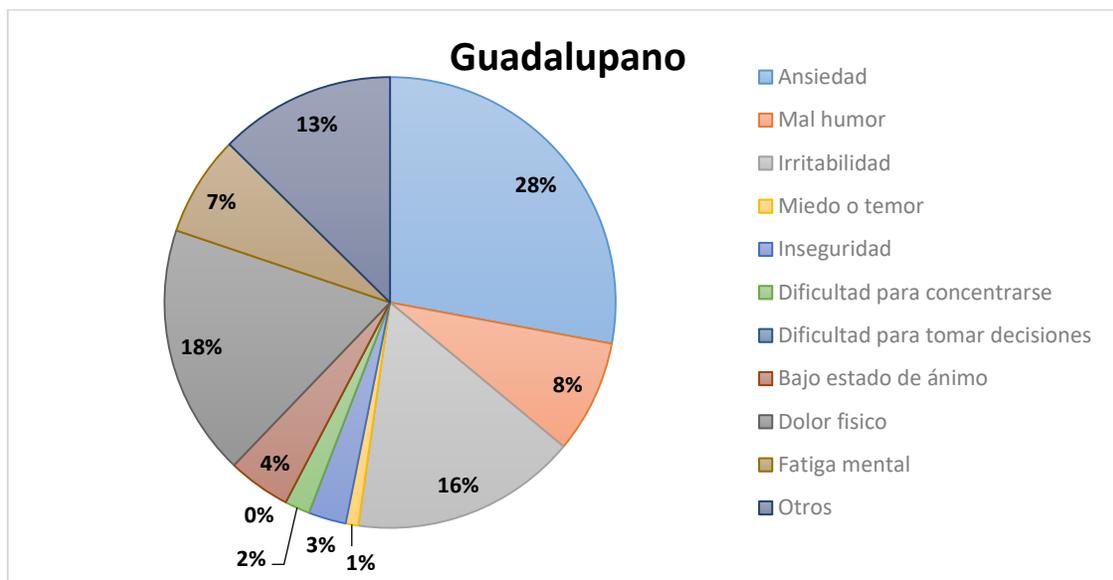


Figura 50: Síntomas del estrés en los empleados del Hospital Guadalupano

Descripción: el personal encuestado manifestó experimentar los síntomas: 28% ansiedad, 18% dolor físico, 16% irritabilidad; 13% indicó sentir inseguridad, 8% mal humor, 7% fatiga mental, 4% bajo estado de ánimo, 1% miedo o temor 3% otros síntomas: sueño, sofocación, hambre, deseos de tomar café.

En ambos hospitales se puede observar que los empleados manifiestan diferentes síntomas a causa del estrés que están expuesto en su área de trabajo entre los más predominantes están: ansiedad, dolor físico, irritabilidad, fatiga mental, de igual manera se destacan los menos relevantes pero que les puede afectar en su vida personal y laboral como: miedo o temor, dificultad para concentrarse, bajo estado de ánimo.

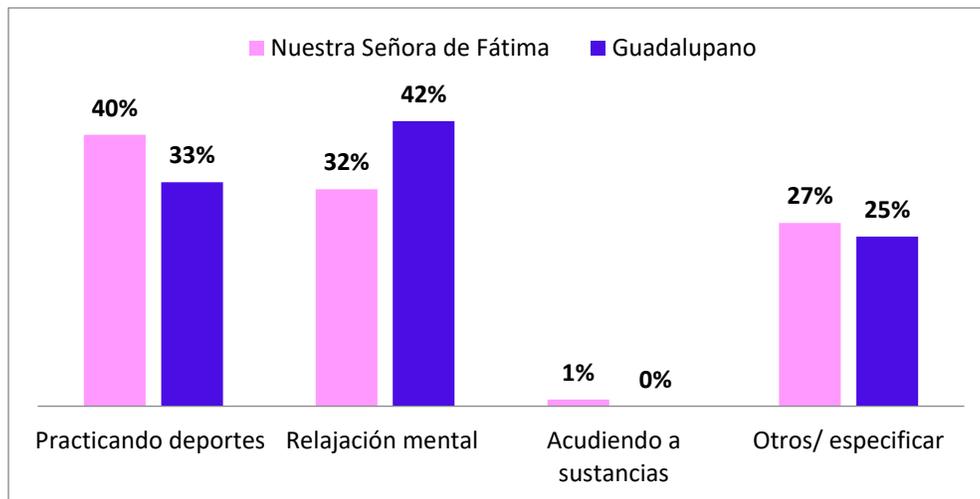


Figura 51: Mecanismos para manejar el estrés

Descripción: los mecanismos que utilizan para manejar el estrés empleados del Hospital de Fátima son: 40% de la población práctica de deportes; 32% relajación mental; 27% otras actividades como la lectura, paseo en familia, etc. Por su parte, empleados del Hospital Guadalupe: 42% relajación mental; 33% práctica de deporte; 27% otras actividades como la música, paseo familiar, lectura, etc. En ello, se aprecia la práctica de mecanismos sanos y adecuados para la liberación del estrés.

## **B. Interpretación de Resultados del Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano**

### **Interpretación de resultados sobre encuesta de motivación laboral.**

Contextualizamos en las siguientes líneas, datos generales de las instituciones en las que se aplicó el instrumento permitiendo la interpretación de resultados.

El Hospital Nuestra Señora de Fátima cuenta con una población total de 324 empleados, 127 de ellos participaron en la encuesta. En el Hospital Guadalupano la población total es de 84 empleados, 73 fueron los participantes en las encuestas sobre motivación laboral y la inteligencia emocional, en su mayoría, del género femenino. Las edades de dichos participantes, oscilaban entre los 20 y 70 años.

Fueron 24 áreas que colaboraron en la aplicación del instrumento en el Hospital Nuestra Señora de Fátima y 10 áreas en el Hospital Guadalupano dentro de las más comunes en las dos instituciones están: emergencia, archivo, farmacia, laboratorio, consulta externa, entre otras.

La motivación laboral comprende procesos individuales que llevan a un trabajador a actuar vinculado con su desempeño y satisfacción en la empresa, así también con los procesos motivacionales; comprende factores internos y externos para que los motivos del trabajador y de la empresa se desarrollen.

En los factores motivacionales internos, de acuerdo al instrumento aplicado, están los deberes relacionados con el puesto de trabajo, donde los empleados de ambas instituciones sienten libertad al practicar sus métodos y técnicas de trabajo generando autonomía en el trabajador, igualmente procuran el cumplimiento de sus funciones laborales demostrando responsabilidad e iniciativa en sus actividades. Es importante mencionar que las jefaturas delegan lineamientos

generales específicos para la organización de las exigencias del puesto de trabajo a los empleados que tienen a cargo en su área.

En la motivación interna, es importante que el trabajador satisfaga sus necesidades físicas y de estima, en el cual se pudo constatar que no se cumplen ciertas necesidades tales como: la búsqueda de distracción para relajar y bajar la tensión laboral, especialmente después del almuerzo, el reconocimiento por parte de los supervisores y compañeros de trabajo acerca del esfuerzo laboral. Pese a ello, se evidencian en los datos, que existe un estado de ánimo con vitalidad y energía por parte del empleado para el desarrollo de sus actividades, resaltando la importancia de la armonía de las relaciones afectivas con sus compañeros de trabajo para un adecuado clima laboral.

Las habilidades y actitudes, están ligadas a la motivación y son capacidades desarrolladas que permiten autoevaluar el desempeño cognitivo, con el fin de introducir modificaciones para un mejor rendimiento. Los empleados de ambas instituciones, manifiestan sentirse con oportunidad para la puesta en práctica de diferentes habilidades y técnicas en su ambiente laboral que han adquirido a través de la experiencia en su puesto de trabajo y la formación académica, lo que les motiva al desarrollo de un trabajo eficiente, buscando en la medida de lo posible, el cumplimiento satisfactorio de sus labores sin postergar sus funciones o del requerimiento de horas extras.

Los factores externos de la motivación proviene del entorno de las personas, parte de estos, tiene que ver con la higiene y la seguridad ocupacional, en la cual ambos Hospitales, proporcionan el equipo de seguridad a cada uno de sus empleados, pero no el adecuado para su protección, ya que en ocasiones no se consideran resguardados contra accidentes laborales, muchos manifiestan que es por los riesgos que la naturaleza de sus actividades conllevan, por lo que opinan, que se requiere de equipo muy especializado y técnico para protegerse de ciertos accidentes.

Por otra parte, las condiciones físicas de trabajo, expresó la población, que si existe un ambiente agradable y adecuado para el desarrollo de las mismas, aunque, se observa que el espacio asignado y material técnico no es el adecuado y necesario que supla la demanda laboral.

Las prestaciones y los beneficios son estímulos que se otorga al empleado y les motiva al desempeño de sus funciones laborales, al respecto, los usuarios del Hospital Nuestra Señora de Fátima expresan cierta inconformidad con dichas prestaciones, manifestando no contar con las beneficios adecuados y no cumplir con lo que la ley establece. Contrario a lo manifestado por los empleados del Hospital Guadalupano que expresan sentirse conforme con las prestaciones y beneficios que dicha institución les provee.

La garantía de que las instituciones pueda conceder al empleado un puesto de trabajo estable a través de sus política, es otro factor que colabora con la motivación, lo que reflejan los empleados en ambas instituciones es que en algunas ocasiones, sienten que las políticas y normas institucionales les garantiza estabilidad laboral en su puesto de trabajo, aunque, en ocasiones se sienten excluidos al no retroalimentárseles sobre sus beneficios y obligaciones laborales, ya que no existe una comunicación organizacional adecuada.

El ambiente laboral adecuado en el cual se pueda desarrollar las funciones de trabajo en conjunto a través del trabajo en equipo, la cohesión y cooperación es importante para la motivación de los empleados, los principales responsables de esto en las diferentes áreas son las jefaturas a través de la buena comunicación y la resolución de conflictos asertiva; esto se aprecia en ambas instituciones según lo muestra la población encuestada.

Actitudes de los colaboradores acerca del puesto que desempeñan y de las oportunidades de desarrollo personal en la organización son componente que debe de potenciar e incluirse dentro

de las políticas institucionales para fortalecer la motivación en los empleados, esto, comprenden los procesos de inducción, capacitación y adiestramiento, lo cual, según lo expresó la población, si existen dichas oportunidades pero no por igual para todos los empleados, en su mayoría, las jornadas de capacitación son orientadas a personal administrativo en el Hospital Nuestra Señora de Fátima; por su parte, el Hospital Guadalupano, cuenta con un esquema de capacitación anual integrativo.

Los procesos de inducción aplicados del Hospital Guadalupano se desarrollan de manera adecuada, donde se le da a conocer a los empleados generalidades de la institución y del puesto de trabajo, caso contrario en el Hospital Nuestra Señora de Fátima, donde el proceso de inducción es inadecuado.

En el crecimiento profesional, en ambas instituciones, se les da la oportunidad que los empleados se superen personalmente adquiriendo conocimientos profesionales, a través de adiestramiento, experiencia laboral en su puesto de trabajo, entre otros aspectos que se requieran importantes para la misma.

### **Interpretación de resultados sobre encuesta de inteligencia emocional.**

La misma población a la que se le fue aplicado el instrumento de motivación laboral, se le aplicó el instrumento de inteligencia emocional, los resultados, se subdividen en dos rubros; el primero de ellos hace referencia a las habilidades individuales y el segundo a las habilidades sociales para el control y manejo de las emociones.

Las habilidades individuales son todas aquellas que el ser humano posee, es decir, la capacidad de autorregular y motivar sus emociones, teniendo control sobre las mismas en los diferentes contextos en el que se desenvuelve.

La primera a tomar en cuenta es la autoconsciencia: capacidad que tienen las personas para conocer sus emociones, en los resultados obtenidos, la mayoría de los empleados reflejan esta habilidad, evidenciando que son conscientes del desarrollo de sus actividades, ya que al actuar mal en una acción se sienten culpables, así mismo, son conscientes de su desempeño laboral, lo que les ayuda a evaluar sus funciones, tomando una actitud reflexiva en sus labores. Sin embargo, se refleja que muchos no tienen conocimiento de los estímulos que provocan sus emociones, o en su defecto, solamente logran identificar en sí mismo emociones negativas, tales como emociones de culpabilidad.

Otra de las habilidades individuales es la autorregulación: capacidad para regular las emociones y responder ante los estímulos activadores, los resultados al respecto son: los empleados de las dos instituciones en su mayoría, son capaces de actuar asertivamente ante situaciones inesperadas, adaptándose ante ellas sin evidenciar resistencia al cambio, regulando las emociones ante circunstancias de desagrado o molestias.

La automotivación consiste en el impulso, entusiasmo o interés que estimula una acción específica o un determinado pensamiento, en pocas palabras, es la motivación hacia uno mismo. Los empleados de ambos Hospitales, según los resultados obtenidos, expresan poseer un estado emocional adecuado ante desánimo laborales ya que buscan estrategias y habilidades motivacionales para afrontar dicha situación, de igual forma, utilizan el positivismo ante las adversidades en su ambiente de trabajo, ya que buscan la manera de superarlas y ven las dificultades como un reto y oportunidad de crecimiento. Aunque, se escucharon muchos comentarios por parte de los empleados que reflejaba cierto conformismo y resignación con las condiciones y situaciones de trabajo.

La empatía es la habilidad intermedia entre las habilidades individuales y las habilidades sociales, dicha habilidad consiste en comprender a los demás, colocándose en su lugar. Según lo mencionado por los empleados, consideran tener capacidad de incidir de forma positiva en el bienestar del paciente contribuyendo a su pronta recuperación, brindando un servicio adecuado al usuario, poniendo la atención necesaria al paciente y escuchándoles activamente. La mayoría de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima expresa tener facilidad para identificar los sentimientos de los demás, mientras que en Hospital Guadalupano la Mayoría intenta identificarlos interactuando con ellos.

Las diferencia entre los dos Hospitales, principalmente, es que los empleados no pueden identificar con facilidad los sentimientos de los demás (aunque ellos expresan si hacerlo), ya que resulta imposible si no existe una interacción entre las personas; el servicio adecuado es difícil lograrlo por los recursos humanos y técnicos escasos siendo la demanda de paciente elevada y el tiempo de espera del usuario largo, misma situación que no permite una escucha activa ante el paciente y personal médico o de enfermería.

Las habilidades sociales son un conjunto de conductas aprendidas de forma natural, que se manifiestan en situaciones interpersonales, socialmente aceptadas orientadas a la obtención de reforzamientos ambientales, sociales, o autorrefuerzo. El área principal tomada en cuenta en el estudio realizado fue la asertividad, definida como la habilidad de expresar los deseos propios de una manera amable, abierta y adecuada sin atentar contra los demás. De acuerdo a lo mencionado por los empleados, se aprecia la existencia de poca asertividad ante situaciones de petición entre compañeros tomando una conducta pasiva; sin embargo, existe asertiva ante las correcciones hechas por sus superiores, escuchando las mismas, manifestando su punto de vista y haciéndose responsables de sus actos cuando así lo fuera.

La comunicación es la actividad consciente de intercambiar información entre dos o más participantes con el fin de transmitir o recibir significado. Se puede apreciar en lo revelado por los empleados, que consideran que existe una comunicación adecuada dentro de su área de trabajo y las áreas relacionadas a su puesto de trabajo, sin embargo, no existe una comunicación organizacional adecuada, por lo tanto, no todos los trabajadores se encuentran informados de los diferentes acuerdos o acontecimientos que surgen dentro de la institución.

Síntomas del estrés y manejo adecuado del mismo es parte del equilibrio emocional y es un resultado de la inteligencia emocional. El estrés es un cansancio mental y físico, provocado por la exigencia de un rendimiento muy superior al normal, provocando diversos síntomas físicos y mentales, dentro de estos síntomas se identifica que los empleados de ambas instituciones presentan: ansiedad, dolor físico (dolor de cabeza, hombros, espalda, dolor muscular), irritabilidad y fatiga mental. Cada uno de ellos, buscan mecanismos para manejar y liberar el estrés los cuales son: práctica de deportes, relajación mental, escuchar música, paseo familiar, lectura. Siendo estos considerados como mecanismos viables y adecuados para la liberación de estrés. Pese a ello, muchos expresaron en ocasiones ser imposible liberarse por completo del estrés debido a las múltiples ocupaciones.

### **C. Diagnóstico de Necesidades.**

A continuación se plantean las necesidades de mayor presencia en empleados de ambos hospitales sobre la motivación laboral y su relación con la inteligencia emocional, donde se evaluaron 4 áreas las cuales son: factores internos de motivación, factores externos de motivación, inteligencia emocional en cuanto a las habilidades individuales e inteligencia emocional de acuerdo a las habilidades sociales; de las mismas derivan otras sub-áreas, que posteriormente se describirán de acuerdo a relevancia que estas tengan.

1. **Factores motivacionales internos:** considera la percepción personal del entorno y las capacidades individuales para motivarse.

- La población de ambas instituciones refleja cumplir con sus deberes relacionados con el puesto de trabajo, cumpliendo con los horarios establecidos, poniendo en práctica la iniciativa y creatividad en sus diferentes labores evidenciada en el desarrollo de habilidades técnicas para mejorar su desempeño laboral; recibiendo lineamientos de parte de las jefaturas y organizando las exigencias en su área de trabajo. También existe un estado de ánimo con vitalidad y energía por parte de los empleados para el desempeño de sus funciones y destacan la importancia de las relaciones afectivas con sus compañeros de trabajo para la mejora del clima laboral.
- En contraste a lo anterior, los empleados no satisfacen sus necesidades humanas para motivarse tales como necesidades físicas y de estima demostrado en acciones como: la búsqueda de distracción para relajación durante el día de trabajo especialmente en el tiempo de almuerzo que no se cumple con un tiempo definido ya que está sujeto a la demanda de usuarios, reconocimiento por parte de supervisores y compañeros de trabajo acerca del esfuerzo laboral.

2. **Factores motivacionales externos:** Se refiere a las condiciones externas que generan motivación en los empleados.

- Las jefaturas, promueven en su área de trabajo un ambiente sano para el desarrollo de las funciones de trabajo que promueve el éxito del mismo, resolviendo los problemas surgentes de forma constructiva.
- Así mismo, las instituciones promueven procesos de capacitación para fortalecer el rendimiento laboral de sus empleados, aunque, no todo el personal cuenta con la misma oportunidad de capacitarse.

- De igual forma, los empleados se encuentran conformes con las políticas y normas institucionales, considerándolos que se encuentran determinados de acuerdo a lo que establece la ley.
- Dentro de las condiciones físicas y ambientales no existe un ambiente confortable para el desarrollo de las actividades de los empleados; pese a ello las instituciones otorgan equipo de protección para prevenir accidentes y enfermedades en el trabajo pero no se considera el adecuado; así mismo el recurso técnico y humano dentro de las instituciones no es suficiente ya que no cubre las exigencias que los usuarios demandan.
- En las prestaciones y beneficios, los empleados del Hospital Público no se encuentran satisfechos con dichos beneficios, considerándolo poco en comparación con sus funciones de trabajo. En cambio, miembros del Hospital Privado, se encuentra satisfechos con los beneficios otorgados por parte de dicha entidad.

3. **Inteligencia emocional, habilidades individuales:** es la capacidad que tienen las personas para conocer, regular y motivar sus emociones.

- La mayor parte de los empleados son conscientes de las emociones experimentadas en su desempeño laboral, reflejadas en la regulación de estas ante situaciones que producen molestia y desagrado; buscando estrategias motivacionales ante situaciones de desánimo. No obstante no hay conocimiento de los estímulos que provocan las emociones y solo logran identificar emociones negativas como la culpabilidad cuando realizan algo mal en su trabajo.
- Ante desánimos y dificultades en el trabajo, los empleados de ambas instituciones muestran un estado emocional adecuado pues buscan estrategias y habilidades motivacionales para superar

las adversidades en su puesto laboral, caso contrario de otros empleados que reflejan conformismo y resignación con las situaciones de trabajo.

- De acuerdo a la empatía los empleados consideran tener capacidad para incidir positivamente en el bienestar de los pacientes para contribuir en la recuperación del mismo, creen dar un buen servicio, poner atención y escuchar al paciente aunque otros empleados opinaron que este no puede ser adecuado al usuario por la demanda elevada y el recurso humano que es escaso, haciendo que el tiempo de espera sea largo y no permitiendo una escucha activa de parte del personal hacia los pacientes. También existe una diferencia entre las dos instituciones, pues en el hospital privado consideran que pueden detectar los sentimientos de los demás interactuando con ellos, caso contrario en el hospital público que consideran percibir los sentimientos de los demás con facilidad, a lo que se cuestiona que es imposible si no hay interacción con la otra persona.

4. **Equilibrio emocional, habilidades sociales:** son un conjunto de conductas aprendidas que se manifiestan en situaciones interpersonales.

- En cuanto a la asertividad, se muestra que la mayoría de empleados no tienen un estilo asertivo ante las peticiones de un compañero de trabajo, más bien, toman una actitud pasiva, por lo que al final no expresan sus deseos y puntos de vista. Por el contrario, existe asertiva ante las correcciones y llamadas de atención de los superiores.
- La comunicación en las dos instituciones se considera por parte de los empleados adecuada dentro de las áreas de trabajo y las áreas relacionadas con su puesto de trabajo, a pesar de ello, a nivel institucional, existe una inadecuada comunicación ya que la mayoría de los trabajadores no siempre se encuentra informado de lo que sucede dentro del ambiente de trabajo.

- Se observó que el estrés es uno de los problemas que más se presenta dentro de las instituciones que prestan servicios de salud a la población Salvadorean debido a la naturaleza de su trabajo; en los empleados de ambas instituciones se evidencian los siguientes síntomas: ansiedad, dolor físico, irritabilidad y fatiga mental. Los mecanismos para el manejo del mismo son: práctica de deportes, relajación mental, otros como la lectura, salir de paseo con la familia y la música.
- Así mismo, se observó que muchos de los empleados no conocían de la inteligencia emocional, del estrés y sus síntomas. Los mecanismos para disminuir los síntomas del estrés en los trabajadores, no se hacía de manera consciente.

#### **D. Necesidades a Intervenir.**

1. Conocimiento de la inteligencia emocional y sus habilidades básicas.
2. Manejo adecuado del Estrés.
3. Comunicación organizacional y comunicación asertiva.
4. Fortalecimiento de la motivación intrínseca.

#### **E. Resultados de las Jornadas de Capacitación en ambas instituciones.**

A continuación se describirá los alcances que se obtuvieron con la aplicación del programa ejecutado en ambas instituciones de salud:

Al iniciar las jornadas de capacitación de los dos hospitales, en un primer momento los empleados se notaron desinteresados por las jornadas luego de utilizar la dinámica de animación y presentación “dilo con una canción”, se logró captar la atención del personal, así mismo se logró la integración del personal perteneciente a distintas áreas con los facilitadores consiguiendo tener un ambiente ameno y agradable, para desarrollar la exploración de conocimientos previos.

Para la exploración de los conocimientos previos de los participantes acerca de las temáticas tratadas se relacionó Inteligencia Emocional y manejo del estrés; Comunicación Asertiva y

Motivación; para dicho momento se recurrió a videos, utilizando recurso audiovisual, cabe destacar que la mayoría de los participantes no tenían un conocimiento claro o definido por tal razón, confundían algunos conceptos como la comunicación meramente y la comunicación asertiva, esto se reflejó en uno de los comentarios hechos por un participante: *“yo pensaba que la comunicación asertiva era la forma de cómo podemos mejorar la comunicación entre mi jefe y otras áreas, es decir de cómo transmitimos algunas informaciones dentro de la institución”*.

Al profundizar en los temas por medio de las charlas expositivas, se notó que los participantes, prestaron mayor interés al conocer las diferentes habilidades que posee la inteligencia emocional, se observó que muchos de ellos anotaron en su manual dichas habilidades así como también otros empleados que llevaron su cuaderno o agenda para anotarlas. Al momento de reflexionar y solicitar ejemplos de aplicación, algunos comentarios sobresalientes al respecto fueron *“existen muchas personas que no logran conocerse y por eso no logran llevarse bien con los demás” (habilidad de autoconciencia)*; *“muchos jefes quieren tener la razón aunque no la tengan, ahí se ve que no tienen inteligencia emocional por que no conocen sus errores”*.

Así mismo, se evidenció interés al conocer que las emociones propias inciden en la forma de relacionarse con las demás personas, y si están son negativas generan tensiones en las interacciones con sus compañeros. Uno de los comentarios por parte de un participante fue *“ las emociones, aun las negativas nos ayudan a adaptarnos a la realidad laboral, porque siempre habrán situaciones y emociones que no son positivas y estas se tienen que aprender a manejar, para que no nos controlen, ni nos perjudiquen”*. Otro comentario al respecto; *“es importante reconocer y controlar nuestras propias emociones para estar bien y así poder minimizar el estrés buscando distintas estrategias y distractores”*

En las actividades prácticas, con técnicas participativas se destaca el impacto que tuvo la técnica de “control y descontrol de emociones”, donde a través de un psicodrama los empleados relacionaron los temas de inteligencia emocional, manejo del estrés y comunicación asertiva; por medio de dos casos apegados a la experiencia en situaciones que causan descontrol de emociones y donde se pone en práctica la comunicación asertiva y el manejo adecuado del estrés, logrando reflexionar los siguientes comentarios: *“la tensión del trabajo la llevamos para la casa porque se nos dificulta regular algunas situaciones”, “con respirar podemos evitar disgustarnos y disgustar a los demás, porque la familia no tienen culpa de lo que pasa en el trabajo y los compañeros no tienen culpa de lo que pasa en nuestra casa”*

Generalmente, el impacto que se alcanzó generar en los participantes fue que logramos introducir una metodología de capacitación participativa a través de la fundamentación teórica-práctica. Se dio a conocer generalidades sobre las habilidades de la inteligencia emocional y su relación con el manejo del estrés. Se logró aclarar dudas que los participantes tenían a cerca de las temáticas que se abordaron, logrando fortalecer dicho conocimiento previo y enriquecer esas ideas vagas.

## **CAPITULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.**

### **A. Conclusiones**

- ✓ Un diagnóstico sobre la motivación laboral y su relación con la inteligencia emocional, es en efecto una herramienta eficaz para analizar el contexto de una organización, en este caso, de los Hospitales públicos y privados, en el cual se observó la importancia de fortalecer los factores de la motivación interna y el equilibrio o inteligencia emocional de los empleados para mejorar el desempeño laboral y optimizar el clima organizacional.
- ✓ Los factores internos y externos de la motivación laboral inciden de igual forma en el equilibrio emocional de los empleados ya que existe una relación dialéctica entre ambas, tanto en las condiciones físicas, ambientales e institucionales donde se desarrollan las actividades laborales como en las actitudes, habilidades y capacidades de los trabajadores para desempeñar eficientemente sus responsabilidades.
- ✓ Las habilidades individuales y las habilidades sociales están íntimamente relacionadas con la automotivación y la asertividad que los empleados ponen en práctica en su lugar de trabajo para manejar sus emociones, sin embargo, hace falta fortalecer la autoconsciencia, autorregulación, empatía y comunicación para optimizar el equilibrio emocional.
- ✓ El desarrollo e implementación del programa de capacitación “Motívate internamente a equilibrar tus emociones”, da respuesta a las necesidades que posee el personal, en cuanto a la motivación laboral y su relación con la inteligencia emocional, ya que se desarrolló y fortaleció los conocimientos acerca de los conceptos previos o básicos de los temas sobre inteligencia emocional buscando que el empleado conociera las habilidades básicas que la componen y

cómo contribuye al manejo adecuado del estrés, las relaciones interpersonales practicando en ellas la comunicación asertiva y finalmente la motivación. Cabe destacar que para ejecutar las jornadas de capacitación, es necesario utilizar una metodología participativa y constructiva la cual permite que el empleado construya su conocimiento a través de actividades prácticas.

## **B. Recomendaciones.**

### **↪ A las instituciones:**

- ✓ Realizar un diagnóstico sobre la temática de la motivación laboral y la inteligencia emocional en los empleados con la periodicidad de al menos dos años, así se mantendrá un panorama objetivo para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores fortaleciendo el estado mental y emocional de los mismos. Se pueden auxiliar de estudiantes de psicología capacitados que realicen sus horas sociales o profesionales en proceso de grado.
- ✓ Que las instituciones que prestan servicio de salud, mantenga una planificación y seguimiento anual de capacitación en dos categorías importantes: intelectual para fortalecer los conocimientos teóricos de los trabajadores y actitudinal para optimizar la motivación laboral y mejorar el clima institucional
- ✓ A las personas que laboran en la institución que mantengan una actitud de disposición y participación frente a investigaciones que beneficien a la institución y al crecimiento personal.
- ✓ Que el Hospital Nuestra señora de Fátima y Hospital Guadalupano de seguimiento al trabajo realizado por el equipo investigador, así mismo tomar en cuenta el diagnóstico para potenciar el desempeño de la institución.

### **↯ A los estudiantes en proceso de grado:**

- ✓ Realizar su proceso de grado en instituciones de salud con el objetivo de mejorar la atención que se presta al usuario, incidiendo en la motivación laboral de los trabajadores y su equilibrio emocional.
- ✓ Que realicen reportes de resultados de las actividades realizadas en las cuales se vea reflejado los resultados y beneficios que estas tienen en los empleados que laboran en dichas instituciones, para que facilite la evaluación y desarrollo de futuros diagnósticos institucionales.

### **↯ Al asesor de proceso de grado**

- ✓ Continuar con su labor de asesorar a estudiantes que se encuentran en esta etapa de su carrera, animando a ser mejor y a dar más de lo que comúnmente se exige.

## **C. Limitantes.**

### **↯ Durante el proceso de investigación**

- ✓ Carencia de antecedentes sobre investigaciones referente a la motivación laboral y su relación con la inteligencia emocional en instituciones de salud por partes de profesionales de la psicología.
- ✓ Falta de disposición de tiempo por parte de algunos empleados en el proceso de aplicación del instrumento y en la ejecución del programa.
- ✓ Los empleados de ambos Hospitales desconocen y no comprenden algunos aspectos importantes sobre la motivación laboral y la inteligencia emocional de tal manera que en algunos ítems del instrumento no fueron respondidos por la población.

- ✓ Durante el proceso no se logró cubrir la muestra total estipulada de ambos hospitales por los horarios rotativos del personal.
- ✓ En la institución privada ya existe una planificación de jornadas de capacitación pero no se hace énfasis en el área actitudinal.

#### **↗ Durante la ejecución del programa.**

- ✓ No se alcanzó la meta de ejecutar el programa completo debido a la disposiciones de tiempo, tuvo que ser modificado, a pesar de ello, se logró dar a conocer de forma general las temáticas contempladas en dicho programa.
- ✓ La resistencia de muchos de los empleados convocados a las jornadas de formación debido a las exigencias laborales con las que cuenta o al poco interés sobre estas temáticas. Cabe la aclaración que algunos empleados al conocer las temáticas se mostraron bastante interesados pero fueron interrumpidos durante las jornadas debido a las emergencias que se presentaron en las instituciones.
- ✓ El nivel académico de los participantes no fue ecuánime, pues, había personal de las diferentes áreas de las instituciones, dentro de ello el personal operario el cual contaba muchos de ellos con un nivel académico básico y se les dificultó la ejecución de algunas actividades.

## FUENTES CONSULTADAS.

- Araujo MC. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las instituciones de educación superior públicas*, Universidad Rafael Bellosó Chacín – Venezuela, volumen 4 edición # 2, Año 2007 de: [https:// dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf](https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3218188.pdf)
- Cañada C., Catalan R. & Hernández Y. (2010) *Factores Motivacionales Internos, Externos y su Relación con la Satisfacción Laboral del Personal de Enfermería del Hospital Nacional Enfermera Angélica Vidal De Najarro, Del Municipio De Ilopango, Departamento De San Salvador, De Enero A Agosto Del 2010*. Tesis para optar al grado de Licenciada en Enfermería, Escuela de Tecnología Médica, Universidad de El Salvador. Ciudad Universitaria, El Salvador.
- Esther (2010). *La Motivación Laboral, Teorías de Proceso* consultado el 13 de marzo de 2017, de: <http://www.tiemposmodernos.eu/ret-teorias-de-procesos/>
- Fonseca P. (2009). *Relación entre inteligencia emocional y desempeño contextual (caso de estudio)*. Tesis para optar al grado de Lic. En Relaciones Industriales, Escuela de Ciencias Sociales, Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Porto J. y Merino M. (2009). *Definición de equilibrio*, consultado el 11 de marzo de 2017, de: <http://definicion.de/equilibrio/>
- Quintanar G. (2005). *Factores Motivacionales que influyen en los trabajadores a nivel de piso en un centro comercial ubicado en Pachuca, Hidalgo*. Tesis para optar al título de Licenciado en Psicología, Instituto de Ciencias de la Salud, Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo, Pachuca, México.

Rocamora A. (2007). *Cómo lograr el equilibrio emocional*, consultado el 11 de marzo de 2017 de:  
<http://www.cuidatusaludemocional.com/equilibrio-emocional.html>

Romero F. y Urdaneta E. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las Universidades privadas*, consultado el 12 de marzo de 2017 de:  
<http://publicaciones.urbe.edu/index.php/REDHECS/article/viewArticle/617/1569>

Vásquez S. (2007). *Nivel de motivación y su relación con la satisfacción laboral del profesional de enfermería en el Hospital Nacional Arzobispo Loayza, 2006*. Tesis para optar al título de Licenciada en Enfermería, Escuela de Enfermería, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Lima, Perú.

Vega E. (2016). *Sé un triunfador*, consultado el 13 de marzo de 2017, de:  
<http://seuntriunfador.com/modelo-motivacion-porter-lawler/>

# Anexos

## ANEXO 1. RESULTADOS DE VALIDACIÓN POR FORMULA LAWSHE.

La fórmula Lawshe propone una formula simple para cuantificar el grado de validez de contenido en una prueba, para ello se eligieron a un grupo de jueces o expertos para que cada uno de ellos responda a cada uno de los reactivos o ítems, para cada ítem se anota el número de miembros del jurado que afirma que el reactivo es esencial, si más de la mitad de los miembros del jurado indica que el reactivo es esencial este tendrá al menos alguna validez de contenido. El proceso que se llevó a cabo se basó en las sugerencias y observaciones en común de los jueces, así mismo se eliminaron algunos reactivos por carencia de validez y por sugerencias técnicas, al utilizar la fórmula de Lawshe los resultados son los siguientes:

### CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL.

Reactivos o ítems	Total de preguntas esenciales	Total de preguntas Útil pero no esencial	Total de preguntas No necesario	Total de puntaje formula	Interpretación de resultados
<b>A) FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS.</b>					
<b>➤ Deberes relacionados con el cargo o puesto de trabajo</b>					
1. ¿Considera que posee libertad para poner en práctica sus métodos y/o técnicas de trabajo dentro de la institución? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>0.71</b>	<b>VÁLIDA</b>
2. ¿En sus actividades cotidianas dentro de la institución, cumple con los horarios establecidos? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>0.71</b>	<b>VÁLIDA</b>
3. ¿Prefiero tomar la iniciativa de mis responsabilidades en lugar de esperar a que me den órdenes? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
4. ¿Recibo lineamientos generales de mi jefe para trabajar y yo	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>

puedo organizarme dentro de ellos como quiero? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca					
<b>➤ Necesidades humanas</b>					
5. ¿Utilizo los espacios libres para relajarme (hora de almuerzo por ejemplo) y distraerme un momento de mis actividades laborales? a) Todos los días b) Dos o tres veces a la semana c) En algunas ocasiones d) Otros/especifique:	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>0.71</b>	<b>VÁLIDA</b>
6. ¿Mis supervisores y compañeros regularmente me dan retroalimentación si estoy realizando bien mi trabajo? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
7. ¿Te sientes con ánimo y energía para realizar adecuadamente tu trabajo? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
8. ¿Considera que las relaciones afectivas que mantiene con sus compañeros de trabajo influyen en su estado emocional? a) Si influyen b) No las considero importantes ¿Por qué?	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>➤ Habilidades y aptitudes</b>					
9. ¿Son tomadas en cuenta como criterio de evaluación, las habilidades que posee para, asignarle responsabilidades? a. Siempre	<b>5</b>	<b>2</b>		<b>0.43</b>	<b>NO VÁLIDA</b>

b. En algunas ocasiones c. Nunca					
10. Tengo la oportunidad de realizar un número diferente de tareas empleando una gran variedad de habilidades a) Si b) No ¿Qué tipo de habilidades?	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>0.71</b>	<b>VÁLIDA</b>
11. Las tareas del puesto de mi trabajo. a) Las completo de principio a fin b) En algunas ocasiones no las logro completar a totalidad c) Casi siempre se me dificulta completarlas en su totalidad	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
12. En mi trabajo, los resultados de mi esfuerzo son claramente visibles a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
13. ¿Suelo emplear un número de habilidades complejas en mi puesto de trabajo? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	<b>6</b>		<b>1</b>	<b>0.71</b>	<b>VÁLIDA</b>
14. ¿Mi trabajo es bien organizado de modo que no tengo la necesidad de realizar solo una parte del trabajo durante el turno? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>B). FACTORES MOTIVACIONALES EXTERNOS.</b>					
<b>➤ Condiciones físicas y ambientales</b>					
15. ¿Las condiciones físicas y ambientales de su área de trabajo	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>

son favorables para su desempeño laboral? a) Si b) No ¿Por qué?					
16. ¿En mi trabajo me proporcionan el equipo de protección personal que necesito para sentirme seguro y evitar lesiones o enfermedades? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>0.71</b>	<b>VÁLIDA</b>
17. ¿Las personas en mi área de trabajo están protegidas contra accidentes, riesgos y enfermedades de trabajo? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
18. ¿El ambiente en donde desarrollo mis actividades laborales es confortable, contando con adecuada ventilación, iluminación, orden y aseo? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
19. ¿El salario económico que recibe en su actual empleo, satisface, sus necesidades básicas? a) Si b) No ¿Por qué?	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>0.71</b>	<b>VÁLIDA</b> (por sugerencia unánime la pregunta fue eliminada)
20. ¿Me siento motivado y satisfecho con las prestaciones, condiciones	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>

<p>y beneficios que otorga la institución?</p> <p>a) Si b) No</p> <p>¿Por qué?</p>					
<b>➤ Políticas Institucionales</b>					
<p>21. ¿Considera que su trabajo, le permite gozar vacaciones anuales y aguinaldo de acuerdo a lo establecido en la ley?</p> <p>a) Si b) No</p> <p>¿Por qué?</p>	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<p>22. ¿Las políticas y normas institucionales, permiten sentir seguridad y estabilidad laboral?</p> <p>a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca</p>	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<p>23. ¿Recibo retroalimentación de mis beneficios y responsabilidades al formar parte de esta institución?</p> <p>a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca</p>	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>➤ Estilo Gerencial</b>					
<p>24. ¿Conozco y sé quién es mi jefe inmediato?</p> <p>a) Si b) No</p>	<b>6</b>		<b>1</b>	<b>0.71</b>	<b>VÁLIDA</b>
<p>25. ¿Mi jefe promueve un ambiente laboral sano que facilita el éxito de la institución?</p> <p>a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca</p>	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>

26. ¿Mi jefe me ayuda a encontrar la solución a un problema enfrentándolo de manera constructiva? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	7			1	VÁLIDA
<b>➤ Desarrollo de Carrera</b>					
27. ¿He recibido la capacitación necesaria para hacer un trabajo de alto desempeño? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	7			1	VÁLIDA
28. ¿La empresa hace un buen trabajo de inducción para que los nuevos empleados logren adaptarse a la institución y puesto de trabajo? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	7			1	VÁLIDA
29. ¿Considero que la institución me brinda la oportunidad para seguir mi desarrollo profesional? a) Siempre b) En algunas ocasiones c) Nunca	7			1	VÁLIDA

## CUESTIONARIO SOBRE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Reactivos o ítems	Total de preguntas esenciales	Total de preguntas Útil pero no esencial	Total de preguntas No necesario	Total de puntaje formula	Interpretación de resultados
A) INTELIGENCIA EMOCIONAL, HABILIDADES INDIVIDUALES.					
➤ <b>Autoconciencia</b>					
<b>1.</b> Cuando algo me sale mal en mí trabajo: a) A veces me siento responsable b) Pienso que es un mal día, que abran mejores c) Ignoro la situación	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>2.</b> Mi conciencia: a) Me avisa cuando he cometido algún error b) En realidad solo pienso lo que me conviene	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>0.71</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>3.</b> En mi forma de actuar: a) Actúo rápidamente y no pienso las cosas tanto como debería. b) Soy más bien reflexivo/a, pienso bastante antes de actuar. c) No me considero ni especialmente impulsivo/a ni reflexivo/a, depende de la situación.	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
➤ <b>Autorregulación</b>					
<b>4.</b> Cuando estoy molesto por una situación que pasa en mi área de trabajo: a) Me reprimo para no explotar sin control b) No tengo dificultad para expresarlo, siempre y cuando no le falte el respeto a nadie c) No me aguanto por expresar mi punto de vista.	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>

<p><b>5.</b> Cuando pasan situaciones nuevas e inesperadas en el trabajo</p> <p>a) Intento adaptarme b) Me bloqueo y no sé qué hacer c) Me siento inseguro, pero intento enfrentarlo como pueda</p>	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<p><b>6.</b> Si alguna situación me produce desagrados:</p> <p>a) Busco excusas y la evito b) Enfrento la situación a pesar de las dificultades</p>	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>➤ Automotivación</b>					
<p><b>7.</b> Cuando en mi trabajo paso un mal momento y me siento desanimado</p> <p>a) Me genera preocupación excesiva b) Ignoro la situación c) Busco estrategias que me motiven</p>	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<p><b>8.</b> Si se presentan dificultades en mi trabajo:</p> <p>a) No pienso con claridad. b) Busco la manera de superarlas pues creo que las dificultades son un reto y oportunidad para crecer.</p>	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>➤ Empatía</b>					
<p><b>9.</b> ¿Siento que puedo influir positivamente en el bienestar del paciente?</p> <p>a) Si b) No</p> <p>¿Por qué?</p>	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<p><b>10.</b> ¿Considero que puedo detectar los sentimientos de los demás?</p> <p>a) No, espero que lo expresen abiertamente</p>	<b>6</b>	<b>1</b>		<b>0.71</b>	<b>VÁLIDA</b>

b) Logro identificarlos con facilidad c) Lo intento					
<b>11.</b> Si algún compañero o paciente quiere hablar conmigo:  a) Trato de escucharlo con atención b) Lo animo todo lo posible para ir directo al grano	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>B) INTELIGENCIA EMOCIONAL, HABILIDADES SOCIALES. ➤ Asertividad</b>					
<b>12.</b> Si un compañero/a de trabajo me pide que haga su turno por algún motivo personal:  a) Me cuesta negarle, por lo que al final lo hago b) Le contestaría que también tengo otras actividades aunque no sea verdad c) Le sería sincero/a para decirle que no puedo o no quiero hacerlo	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>13.</b> Si estoy atendiendo a un paciente y de pronto me interrumpe un compañero de trabajo:  a) Le pediría de buena manera que me permita atender al paciente y después atenderle b) Me enojaría y le dijera que no me interrumpa c) Le atendería aunque quisiera seguir mi trabajo	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>14.</b> Como reaccionarias ante una situación de amonestación por el director:	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>

a) Lo escucharía y lo tomara en cuenta b) Lo ignoraría c) Reaccionaria a la defensiva					
<b>➤ Comunicación</b>					
<b>15.</b> ¿Cómo considera que es la comunicación en su área de trabajo?  a) Adecuada b) Regular c) Inadecuada	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>16.</b> Me siento informado de lo que sucede dentro del ambiente de trabajo  a) Siempre b) En ocasiones c) Nunca	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>17.</b> En la institución brindamos un adecuado servicio al usuario  a) Si b) No ¿Por qué?	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>18.</b> ¿Existe buena comunicación entre mi área de trabajo y las demás áreas de la institución?  a) Si b) No ¿Por qué?	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>
<b>➤ Manejo del estrés</b>					
<b>19.</b> De los siguiente síntomas de estrés señale o marque cuales experimenta usted en su jornada de trabajo diaria fatiga mental:  a) Ansiedad. b) Mal Humor. c) Irritabilidad. d) Miedo o temor. e) Inseguridad.	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>

<ul style="list-style-type: none"> <li>f) Dificultades para concentrarse.</li> <li>g) Dificultad para tomar decisiones.</li> <li>h) Bajo estado de ánimo.</li> <li>i) Dolor físico (muscular, cabeza, etc.)</li> <li>j) Otros</li> </ul> <p>Especificar:</p>					
<p><b>20.</b> Cuáles son los mecanismos o estrategias que utiliza para el manejo del estrés</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Practicando deportes</li> <li>b) Relajación mental (técnicas de relajación)</li> <li>c) Acudiendo a sustancias como el alcohol, cigarrillo u otro tipo de drogas</li> <li>d) Otros/ especificar</li> </ul>	<b>7</b>			<b>1</b>	<b>VÁLIDA</b>

## ANEXO 2. INSTRUMENTOS VALIDADOS



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



### CUESTIONARIO SOBRE MOTIVACIÓN LABORAL.

#### I) OBJETIVO:

Recolectar información sobre los Factores Motivacionales de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima.

#### II) INDICACIONES:

A continuación se le presentan una serie de preguntas con respuestas de opción múltiple, lea detenidamente, seleccione una alternativa y responda con sinceridad.

Según su criterio Marque con una (x) o encierre un círculo la alternativa según su criterio y punto de vista.

#### III) DATOS GENERALES:

Sexo: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Lugar y fecha de la encuesta: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Servicio: \_\_\_\_\_

#### A) FACTORES MOTIVACIONALES INTERNOS.

##### ➤ Deberes relacionados con el cargo o puesto de trabajo

Preguntas	Siempre	En Algunas ocasiones	Nunca
1. ¿Considera que posee libertad para poner en práctica sus métodos y/o técnicas de trabajo dentro de la institución?			
2. ¿En sus actividades cotidianas dentro de la institución, se desempeña con los horarios establecidos?			



➤ **Habilidades y aptitudes**

9. Tiene la oportunidad de realizar un número diferente de tareas laborales empleando una gran variedad de habilidades
- a) Si b) No

¿Qué tipo de habilidades?

---

---

10. Las tareas de su puesto de trabajo.
- a) Las completa de principio a fin  
b) En algunas ocasiones no las logra completar a totalidad  
c) Casi siempre se le dificulta completarlas en su totalidad
11. En su trabajo, los resultados de su esfuerzo son claramente visibles
- a) Siempre c) Nunca  
b) En Algunas Ocasiones.
12. ¿Utiliza usted un número de habilidades técnicas y complejas en su puesto de trabajo?
- a) Siempre c) Nunca  
b) En Algunas Ocasiones.
13. ¿Procura organizar sus actividades laborales a tal grado que no requiera de horas extras para el cumplimiento de las mismas?
- a) Siempre c) Nunca  
b) En Algunas Ocasiones

B) FACTORES MOTIVACIONALES EXTERNOS.

➤ **Condiciones físicas y ambientales**

14. ¿En su trabajo le proporcionan el equipo de protección personal que necesita para cuidar de su seguridad y evitar lesiones o enfermedades?
- a) Siempre c) Nunca  
b) En Algunas Ocasiones.

15. ¿El personal de su área de trabajo están protegidas contra accidentes, riesgos y enfermedades de trabajo?

- a) Siempre
- b) En Algunas Ocasiones.
- c) Nunca

16. ¿El ambiente en donde desarrolla sus actividades laborales es confortable y cuenta con adecuada ventilación, iluminación, orden y aseo?

- a) Siempre
- b) En Algunas Ocasiones.
- c) Nunca

➤ **Compensaciones y Beneficios**

17. ¿Se siente usted motivado y satisfecho con las prestaciones, condiciones y beneficios que otorga la institución?

- a) Si
- b) No

¿Por qué?

---

---

➤ **Políticas Institucionales**

18. ¿Considera que su trabajo le permite gozar vacaciones anuales y aguinaldo de acuerdo a lo establecido en la ley?

- a) Si
- b) No

¿Por qué?

---

---

19. ¿Las políticas y normas institucionales le permiten a usted sentir seguridad y estabilidad laboral?

- a) Siempre
- b) En Algunas Ocasiones.
- c) Nunca

20. ¿Recibe usted retroalimentación de sus beneficios y responsabilidades al formar parte de esta institución?

- a) Siempre
- b) En Algunas Ocasiones.
- c) Nunca

➤ **Estilo Gerencial**

21. ¿Conoce usted quién es su jefe inmediato?

- a) Si
- b) No

22. ¿Considera usted que su jefe promueve un ambiente laboral sano que facilita el éxito de la institución?

- a) Siempre
- b) En Algunas Ocasiones
- c) Nunca

23. ¿Su jefe ayuda a encontrar la solución a un problema enfrentándolo de manera constructiva?

- a) Siempre
- b) En Algunas Ocasiones.
- c) Nunca

➤ **Desarrollo de Carrera**

<b>Preguntas</b>	<b>Siempre</b>	<b>En Algunas ocasiones</b>	<b>Nunca</b>
24. ¿Ha recibido la capacitación necesaria para hacer un trabajo de alto desempeño?			
25. ¿La empresa hace un buen trabajo de inducción para que los nuevos empleados logren adaptarse a la institución y puesto de trabajo?			
26. ¿Considera que la institución le brinda la oportunidad para seguir su desarrollo profesional?			



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**CUESTIONARIO SOBRE EQUILIBRIO EMOCIONAL.**

**I) OBJETIVO:**

Recolectar información sobre el Equilibrio Emocional de los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima.

**II) INDICACIONES:**

A continuación se le presentan una serie de preguntas con respuestas de opción múltiple, lea detenidamente, seleccione una alternativa y responda con sinceridad.

Según su criterio Marque con una (x) la alternativa que más le convenga.

**III) DATOS GENERALES:**

Sexo: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Lugar y fecha de la entrevista: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Servicio: \_\_\_\_\_

**A) INTELIGENCIA EMOCIONAL, HABILIDADES INDIVIDUALES.**

**➤ Autoconciencia**

1. Cuando realiza algo mal de su trabajo:
  - a) A veces se siente responsable
  - b) Piensa que es un mal día, que habrán mejores
  - c) Ignora la situación
2. Al desempeñar su trabajo su conciencia:
  - a) Le avisa cuando ha cometido algún error
  - b) En realidad solo piensa lo que le conviene
  - c) Le ayuda a analizar cómo está desempeñando su trabajo

3. En su forma de actuar usted:
  - a) Actúa rápidamente y no piensa las cosas tanto como debería.
  - b) Es reflexivo/a, piensa bastante antes de actuar.
  - c) No se considera ni impulsivo/a ni reflexivo/a, depende de la situación.

➤ **Autorregulación**

4. Cuando está molesto por una situación que pasa en su área de trabajo:
  - a) Se reprime para no explotar sin control
  - b) No tiene dificultad para expresarlo, siempre y cuando no le falte el respeto a nadie
  - c) No se aguanta por expresar su punto de vista.
5. Cuando pasan situaciones nuevas e inesperadas en el trabajo
  - a) Intenta adaptarse
  - b) Se bloquea y no sabe qué hacer
  - c) Se siento inseguro, pero intenta enfrentarlo como pueda
6. Si alguna situación le produce desagradados:
  - a) Busca excusas y las evita
  - b) Enfrenta la situación a pesar de las dificultades
  - c) Trata de ignorarla

➤ **Automotivación**

7. Cuando usted en su trabajo pasa un mal momento y se siente desanimado
  - a) Le genera preocupación excesiva
  - b) Ignora la situación
  - c) Busca estrategias que le motiven
8. Si se presentan dificultades en su trabajo:
  - a) No piensa con claridad.
  - b) En ocasiones necesita la orientación de terceras personas
  - c) Busca la manera de superarlas pues cree que las dificultades son un reto y oportunidad para crecer.

➤ **Empatía**

9. ¿Siente usted que puede influir positivamente en el bienestar del paciente o de sus compañeros de trabajo?

- a) Si
- b) No

¿Por qué?

---

---

10. ¿Considera que en su área de trabajo se brinda un adecuado servicio al usuario?

- a) Si
- b) No

¿Por qué?

---

---

11. ¿Considera que puede percibir los sentimientos de los demás?

- a) No logra identificarlos.
- b) Logra identificarlos con facilidad
- c) Intenta detectar sus sentimientos hablando con la persona.

12. Si algún compañero o paciente quiere hablar con usted:

- a) Trata de escucharlo con atención
- b) Lo anima todo lo posible para ir directo al grano
- c) Le brinda estrategias de afrontamiento

**B) INTELIGENCIA EMOCIONAL, HABILIDADES SOCIALES.**

➤ **Asertividad**

13. Si un compañero/a de trabajo pide de favor que cubra su turno por algún motivo personal, considera que:

- a) Cuesta negarle el favor a alguien, por lo que al final le cubre el turno.

- b) Le contesta que también hay otras actividades aunque no sea verdad
  - c) Le sería sincero/a para decirle que no puede o no quiere hacer el favor
14. Si se está atendiendo a un paciente y de pronto interrumpe un compañero de trabajo o el jefe inmediato:
- a) considera pedir de buena manera que ceda atender al paciente y después atenderle a él o ella
  - b) Tomaría una actitud de enojo y le dijera a esa persona que no interrumpa
  - c) Considera que es mejor atender a esa persona aunque quisiera seguir con su trabajo
- 15.Cuál sería su reacción ante una situación de amonestación por el director:
- a) Lo escucharía y lo tomara en cuenta
  - b) Lo ignoraría, realmente no me es indispensable su opinión
  - c) Reaccionaria a la defensiva

➤ **Comunicación**

16. ¿Cómo considera que es la comunicación en su área de trabajo?
- a) Adecuada
  - b) Regular
  - c) Inadecuada
17. Considera estar informado de lo que sucede dentro del ambiente de trabajo
- a) Siempre
  - b) En ocasiones
  - c) Nunca
18. ¿Existe buena comunicación entre su área de trabajo y las demás áreas de la institución?
- a) Si
  - b) No

¿Por qué?

---

---

➤ **Manejo del estrés**

19. De los siguientes síntomas de estrés mencione cuales experimenta usted en su jornada de trabajo diaria

- a) Ansiedad.
- b) Mal Humor.
- c) Irritabilidad.
- d) Miedo o temor.
- e) Inseguridad.
- f) Dificultades para concentrarse.
- g) Dificultad para tomar decisiones.
- h) Bajo estado de ánimo.
- i) Dolor físico (muscular, cabeza, etc.)
- j) fatiga mental
- k) Otros:

Especificar:

20. Cuáles son los mecanismos que utiliza para el manejo del estrés

- a) Practicando deportes
- b) Relajación mental (técnicas de relajación)
- c) Acudiendo a sustancias como el alcohol, cigarrillo u otro tipo de drogas
- d) Otros/ especificar:

---

---



# Programa de Capacitación

“Motívate internamente a equilibrar tus emociones”



JORNADAS DE FORMACIÓN PARA  
EMPLEADOS DEL HOSPITAL NUESTRA  
SEÑORA DE FÁTIMA Y HOSPITAL  
GUADALUPANO-

COJUTEPEQUE - CUSCATLÁN

*“Para conservar el equilibrio, debemos mantener unido lo interior y lo exterior, lo visible y lo invisible, lo conocido y lo desconocido, lo temporal y lo eterno, lo antiguo y lo nuevo”*

JhonO. Donchue

#### EQUIPO FACILITADOR:

BATRES AGUIRRE, JESSICA ALEJANDRA  
GUZMÁN CRUZ, FRANKLIN ISMAEL  
HÉRCULES BAIDES, KARLA BEATRIZ  
HERNÁNDEZ LÓPEZ, MARÍA SUSANA

## Contenido

<b>I. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....</b>	<b>3</b>
<b>II. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....</b>	<b>4</b>
<b>III. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....</b>	<b>6</b>
<b>IV. METAS Y LOGROS.....</b>	<b>7</b>
<b>V. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO.....</b>	<b>7</b>
<b>VI. LOCALIZACIÓN FÍSICA Y COBERTURA ESPACIAL.....</b>	<b>8</b>
<b>VII. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD O VIABILIDAD DEL PROYECTO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....</b>	<b>8</b>
<b>VIII. PLANES OPERATIVOS.....</b>	<b>9</b>
Jornada 1: “Conociendo mi mundo emocional”.....	10
Jornada 2: “Pensando positivo, me libero del estrés”.....	13
Jornada 3: “Comunicándome asertivamente”.....	16
Jornada 4: “Motivándonos para alcanzar el éxito”.....	20
Jornada 5: Evaluación y cierre de jornadas.....	23
<b>Anexos.....</b>	<b>26</b>
<b>Manual del facilitador.....</b>	<b>40</b>
<b>Manual del Usuario.....</b>	<b>65</b>

## **I. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.**

En el presente trabajo se expone un plan de capacitación a partir de la investigación y estudio sobre la motivación laboral y su relación con la inteligencia emocional en los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano, el cual pretende fortalecer la motivación en los trabajadores a través del conocimiento de la inteligencia emocional y el manejo adecuado de las habilidades que la componen, de igual forma se plantea fortalecer la comunicación asertiva y organizacional, como también el conocimiento del estrés y los mecanismos viables para disminuir sus síntomas.

El programa “Motívate internamente a equilibrar tus emociones” contiene cinco jornadas de capacitación, las cuales se pretende desarrollar en una frecuencia de 2 veces a la semana y con una duración de 120 minutos equivalente a 2 horas aproximadamente; la estructura general de dichas capacitaciones se componen de: técnicas dinámicas de animación e integración para bienvenida y retroalimentación, seguidamente se apoya de material audiovisual como los videos cortos y charlas expositivas con el fin de construir el conocimiento y que los empleados obtengan un aprendizaje significativo y experiencial a través de técnicas participativas tales como: psicodrama, lecturas cortas y rol playing. Al cierre de cada una de las jornadas se realizarán técnicas evaluativas para valorar la efectividad del programa en la vida de las personas.

Para el tamaño del grupo a capacitar se sugiere la participación de dos empleados por área o los que la institución considere convenientes, pues, se espera que sea un total de 30 a 40 empleados para que la atención al equipo sea de la mejor calidad posible; se trabajará con un grupo mixto (hombres y mujeres) y cerrado (las personas que inician el programa, terminarán el proceso). Los criterios de inclusión que se tomarán en cuenta de los participantes serán: que sean empleados activos de la institución y que tengan más de 6 meses laborando; para los criterios de exclusión: personal adhonorem, servicio social o prácticas profesionales y que tengan menos de 6 meses laborando en la institución.

## II. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.

La motivación en las instituciones que prestan servicio de salud a la población Salvadoreña es un tema de muy poco interés en la actualidad, el cual se debería considerar como un aspecto relevante para el bienestar emocional del personal, debido a que su comportamiento afectará o beneficiará en la atención que se proporcionen a los usuarios. Aparte de que el trabajo es un elemento primordial en la vida de cada ser humano, por lo tanto es indispensable que los empleados se encuentren motivados para que puedan desempeñar bien sus labores y por ende dar una atención digna, eficiente e integral al usuario.

El programa de capacitación es un recurso valioso que debe existir dentro de las actividades de las instituciones públicas y privadas, que surge de las necesidades que se presentan a partir de un estudio realizado sobre motivación laboral y su relación con el equilibrio emocional de los empleados, tiene como objetivo mejorar el conocimiento y las habilidades del personal que labora en una organización. La capacitación del personal es una cuestión de suma importancia ya que contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que ofrecen grandes beneficios a las instituciones.

Un tema primordial para capacitar es la inteligencia emocional que se define como la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de modo que facilite las relaciones con los demás, el manejo del estrés o la superación de obstáculos. Enfocado al tema de la motivación, la inteligencia emocional la integra como una habilidad en las personas conocida como automotivación y es necesaria e importante en los empleados ya que ayuda a alcanzar los objetivos y el éxito personal que también beneficia al desempeño laboral y por ende a la institución.

La comunicación es un elemento de gran importancia en las relaciones humanas y es otra temática surgente de las necesidades encontradas que hace énfasis en la comunicación organizacional siendo una herramienta que da lugar a la transmisión de información dentro de las instituciones para identificar requerimientos, cambios y logros de la organización. La comunicación asertiva es una habilidad necesaria a fortalecer en el personal de dichas instituciones ya que influye en las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, de igual manera interviene en otros ámbitos de la vida de las personas (familiar, social, etc.) y es relevante pues es la actitud que tiene la persona al expresar su punto de vista de un modo claro y de forma respetuosa ante el interlocutor.

Con dicho programa, los beneficios que se aportarán a las instituciones que prestan servicios de salud son variados pues, se brindó un estudio previo a través de instrumentos que evaluaron los factores motivacionales internos-externos y el equilibrio emocional en los empleados; seguido de que se propone un programa que atienda a las necesidades más presentes para intervenir por medio de capacitaciones, ayudando al personal que participe, a solventar problemas reales desde tres áreas de la psicología: psicología laboral en la cual se intervendrá la motivación interna en relación con el equilibrio emocional permitiendo mejorar personal y profesionalmente; Psicología clínica que retoma la variable de equilibrio emocional en los empleados y Psicología educativa donde se enseñará a los participantes conocimientos y estrategias prácticas, que mejorará sus contextos a nivel institucional, familiar e individual siendo este el impacto social.

### III. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

#### General:

- Diseñar, presentar e implementar un Programa de Capacitación para personal que labora en Hospitales públicos y privados en cuanto a las necesidades detectadas en las áreas de inteligencia emocional, manejo del estrés, motivación interna, comunicación organizacional y asertiva; con la finalidad de desarrollar, fortalecer y mejorar los conocimientos o habilidades de los empleados para el desempeño eficiente de las funciones específicas en las unidades de trabajo.

#### Específicos:

- Diseñar un programa de capacitación para los empleados de Hospitales públicos y privados en cuanto a las necesidades detectadas en el proceso de investigación.
- Realizar un programa de capacitación para abordar las necesidades manifestadas en las áreas de inteligencia emocional, manejo del estrés, motivación interna, comunicación organizacional y asertiva.
- Desarrollar y fortalecer los conocimientos y habilidades de los empleados para la mejora del desempeño eficiente de sus funciones

#### **IV. METAS Y LOGROS**

- ✓ Ejecutar en un 100% el programa de capacitación a los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano
- ✓ Concientizar en un 80% a los/as participantes sobre la importancia que tiene el programa.
- ✓ Lograr la participación en un 90% de los empleados beneficiados durante el desarrollo del programa.
- ✓ Mejorar el equilibrio emocional de los empleados participantes en un 70%.
- ✓ Lograr en un 70% que los participantes fortalezcan su motivación interna y formen nuevos hábitos que mejoren su bienestar personal y profesional.

#### **V. BENEFICIARIOS DEL PROYECTO**

##### ***Directos:***

- La institución, pues mejorará el clima institucional a través del fortalecimiento de la motivación interna y el equilibrio emocional.
- Los empleados desarrollaran o fortalecerán sus conocimientos y habilidades por medio de las áreas a ser intervenidas en el programa de capacitación.
- Los empleados aprenderán acerca del manejo del estrés y como disminuir los síntomas por medio de mecanismos adecuados.
- Mejorará las relaciones interpersonales entre los compañeros de trabajo al intervenir la comunicación asertiva

##### ***Indirectos:***

- Los usuarios de las instituciones, pues fortaleciendo la motivación de los empleados se mejorará el servicio al usuario.
- Al intervenir y fortalecer la inteligencia emocional mejorara las relaciones interpersonales de la persona en los diferentes contextos donde se desenvuelve como la familia, amigos, pareja, etc.

#### **VI. LOCALIZACIÓN FÍSICA Y COBERTURA ESPACIAL.**

El programa de capacitación se realizará en el Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano, localizado en Cojutepeque, departamento de Cuscatlán, donde se espera capacitar de 30 a 40 empleados.

## **VII. ESTUDIO DE FACTIBILIDAD O VIABILIDAD DEL PROYECTO, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.**

Según los datos de información obtenidos del estudio de motivación laboral y su relación con el equilibrio emocional de los empleados, se considera que es factible e importante realizar un programa de capacitación que atienda a las necesidades detectadas en las áreas antes mencionadas (inteligencia emocional, manejo de estrés, comunicación organizacional y asertiva, fortalecimiento de la motivación interna).

Para el seguimiento de este estudio se recomienda que las instituciones públicas y privadas que prestan servicios de salud a la población Salvadoreña elabore un estudio anual sobre la motivación laboral en sus empleados tomando en cuenta factores internos y externos que inciden en la motivación del personal, de igual manera, se debe tomar en cuenta el equilibrio emocional pues con ello se evalúan las habilidades sobre la inteligencia emocional misma que incide en las relaciones interpersonales y por ende en el clima organizacional.

La evaluación del programa se realizará por jornada ejecutada donde, se evaluará la asimilación de la temática abordada y la aplicabilidad que cada participante puede otorgar a sus actividades personales y laborales. Así mismo, finalizando el abordaje de las temáticas se desarrollará una jornada de evaluación integral, que pretende hacer un análisis de los aspectos más importantes de cada jornada y la forma en cómo los usuarios hacen parte de su vida lo adquirido en el transcurso del programa; por su parte, se evaluarán aspectos técnicos de las jornadas en el cual los usuarios podrán hacer sugerencias para mejorar futuros programas de abordaje de las temáticas que ocupan dicho proyecto.

VIII. PLANES OPERATIVOS

# Planes Operativos

*Planificación Operativa para ejecutar  
Jornadas de Capacitación:*

**"Motívate internamente a  
equilibrar tus emociones"**

*JORNADAS DE FORMACIÓN PARA EMPLEADOS DEL HOSPITAL NUESTRA SEÑORA  
DE FÁTIMA Y HOSPITAL GUADALUPANO.*

*COJUTEPEQUE - CUSCATLÁN*

*"Para conservar el equilibrio, debemos mantener unido lo interior y lo  
exterior, lo visible y lo invisible, lo conocido y lo desconocido, lo  
temporal y lo eterno, lo antiguo y lo nuevo"*

*JhonO. Donchue*

EQUIPO FACILITADOR:

BATRES AGUIRRE, JESSICA ALEJANDRA  
GUZMÁN CRUZ, FRANKLIN ISMAEL  
HÉRCULES BAIDES, KARLA BEATRIZ  
HERNÁNDEZ LÓPEZ, MARÍA SUSANA



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**Nombre del programa:** “Motívate internamente a equilibrar tus emociones”

**Objetivo del programa:** “Implementar un Programa de Capacitación, en cuanto a las necesidades detectadas en las áreas de inteligencia emocional, manejo del estrés, motivación interna, comunicación organizacional y asertiva; con la finalidad de desarrollar, fortalecer y mejorar los conocimientos o habilidades de los empleados para el desempeño eficiente de las funciones específicas en las unidades de trabajo”.

**Objetivo de la jornada:** Proporcionar conocimientos generales sobre la inteligencia emocional, las habilidades que la componen y desarrollar actividades prácticas que estimulen la aplicación de esta en la vida de los participantes que logrando el manejo adecuado de sus emociones.

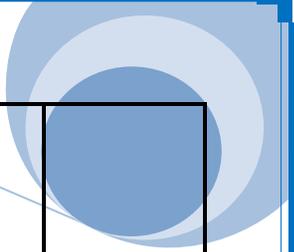
**Duración:** Dos horas

**Jornada 1: “Conociendo mi mundo emocional” (Inteligencia emocional).**

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO		RECURSOS	TIEMPO
		Facilitadores	Usuarios		
<b>Bienvenida</b>  <b>Dinámica:</b> “Dilo con una canción”.	Crear un ambiente ameno de confianza y conocer los nombres de los participantes y del equipo facilitador de la jornada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El facilitador dará la bienvenida a los participantes, proporcionando el nombre del programa, el objetivo de la primer Jornada de Capacitación y el nombre de los facilitadores a cargo.</li> <li>- El facilitador realizara una técnica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los participantes pondrán atención a los facilitadores.</li> <li>- Los usuarios deberán atender a las indicaciones del facilitador y tener una participación activa en la dinámica.</li> </ul>	<u>Humanos:</u> - Equipo facilitador y Participantes  <u>Materiales:</u> - Páginas de papel bond. - Lapiceros.	15 min

		de presentación. (Ver Anexo , página 27)			
<p><b>Actividad:</b> “Exploración de conocimientos previos.</p> <p><b>Técnica:</b> “Proyección de video generalidades de la inteligencia emocional”</p>	Establecer conceptualización general sobre la temática a desarrollar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitará la participación de los usuarios.</li> <li>- Proporcionará indicaciones generales.</li> <li>- Proyectará el video.</li> <li>- Mantendrá el orden.</li> <li>- Motivará la participación y reflexión por medio de preguntas.</li> </ul> <p>(Ver en Manual de usuario, página 4)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> <li>- Participación en la reflexión del video.</li> <li>- Respetarán la participación de los demás.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso audiovisual</li> </ul>	10 min.
<p><b>Actividad:</b> “Exposición Inteligencia emocional.”</p> <p><b>Técnica:</b> “Charla expositiva”.</p>	Proporcionar conocimiento general sobre inteligencia emocional	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los facilitadores expresarán de manera expositiva: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Concepto de inteligencia emocional.</i></li> <li>• <i>Habilidades de la inteligencia emocional.</i></li> <li>• <i>Beneficios de la inteligencia emocional.</i></li> <li>• <i>Consecuencias de no poseer inteligencia emocional</i></li> </ul> </li> <li>- Promoverá la participación.</li> <li>- Aclarará dudas.</li> </ul> <p>(Ver manual del facilitador, página 5)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetar la participación de los expositores y de sus contemporáneos.</li> <li>- Escuchar atentos la exposición teórica</li> <li>- Participar aportando ideas y realizando preguntas.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso audiovisual</li> </ul>	15 min.
<p><b>Actividad</b> “Expresión de emociones”</p> <p><b>Técnica.</b></p>	Reconocer las diferentes emociones y sentimientos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionará indicaciones generales.</li> <li>- Trabajarán en equipos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> <li>- Tendrán participación activa.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul>	25 min

<p>“Mímicas”.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Se reforzarán con comentarios. (Ver Anexo 2, página 27)</li> </ul>		<p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trozos de papel con el nombre de las emociones.</li> </ul>	
<p><b>Actividad:</b> “ Manejo adecuado de las emociones”</p> <p><b>Técnica:</b> ”Descontrol y Control de las Emociones en Diversas Situaciones”</p>	<p>Que los participantes conozcan el manejo adecuado de las emociones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reunirá a los participantes en equipos de trabajo.</li> <li>- Delegará las emociones que cada equipo representará.</li> <li>- Explicará la manera en cómo se representarán los psicodramas.</li> <li>- Contabilizará el tiempo.</li> <li>- Mantendrá el orden en el grupo.</li> <li>- Incentivará a la reflexión.</li> <li>- Reforzará las representaciones con comentarios y ejemplos reflexivos. (Ver Anexo 3, página 29)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> <li>- Respetarán la participación de los demás.</li> <li>- Mantendrán una participación activa.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de usuario.</li> <li>- Lapiceros.</li> <li>- Sillas.</li> <li>- Mesas.</li> </ul>	<p>25 min</p>
<p><b>Actividad</b> “Evaluación y cierre”</p> <p><b>Técnica:</b> “árbol de evaluación”</p>	<p>Evaluar los conocimientos adquiridos durante la jornada en los participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionará indicaciones generales.</li> <li>- Motivará la participación de los usuarios.</li> <li>- Mantendrá el orden dentro del desarrollo de la actividad.</li> <li>- Proporcionará indicaciones generales sobre la técnica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar atentos las indicaciones.</li> <li>- Desarrollar la actividad.</li> <li>- Hacer sugerencias para próximas jornadas.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pliego de papel bond.</li> <li>- Plumones.</li> </ul>	<p>15 min</p>



		<ul style="list-style-type: none"><li>- Motivaré a los participantes a poner en práctica lo aprendido y a continuar con el programa (<i>Ver Anexo 4, página 31</i>)</li></ul>			
--	--	---	--	--	--



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**Nombre del programa:** “Motívate internamente a equilibrar tus emociones”

**Objetivo del programa:** “Implementar un Programa de Capacitación, en cuanto a las necesidades detectadas en las áreas de inteligencia emocional, manejo del estrés, motivación interna, comunicación organizacional y asertiva; con la finalidad de desarrollar, fortalecer y mejorar los conocimientos o habilidades de los empleados para el desempeño eficiente de las funciones específicas en las unidades de trabajo”.

**Objetivo de la jornada:** Conocer a cerca del problema del estrés, sus causas, sintomatología y mecanismos adecuados para el manejo del mismo.

**Duración:** Dos horas

**Jornada 2: “Pensando positivo, me libero del estrés”** (Manejo del estrés).

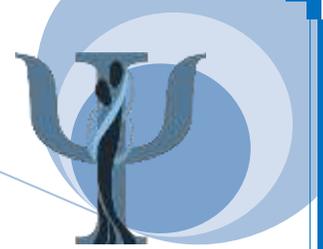
ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO		RECURSOS	TIEMPO
		Facilitadores	Usuarios		
<p><b>Actividad:</b> “Bienvenida y retroalimentación de la jornada anterior”</p> <p><b>Técnica:</b> “EL BUM”</p>	<p>Explorar los conocimientos adquiridos en la jornada anterior y desarrollar un clima agradable para la jornada a iniciar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El facilitador dará la bienvenida a los participantes.</li> <li>- Agradecerá la presencia a la nueva jornada.</li> <li>- Explicará la técnica a desarrollar.</li> <li>- Mantendrá el orden durante la actividad. <i>(Ver Anexo 5, página 32)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los participantes pondrán atención a los facilitadores.</li> <li>- Los usuarios deberán atender a las indicaciones del facilitador y tener una participación activa en la dinámica.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Páginas de papel bond.</li> <li>- Lapiceros.</li> </ul>	10 min
<p><b>Actividad:</b> “Exploración de conocimientos previos”.</p>	<p>Establecer conceptualización general sobre la</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitará la participación de los usuarios.</li> <li>- Proporcionará indicaciones generales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> <li>- Respetarán la participación de los demás</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p>	10 min.

<p><b>Técnica:</b> “construyendo mi lema”</p>	temática a desarrollar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionará el material para el desarrollo de la actividad.</li> <li>- Mantendrá el orden.</li> <li>- Motivará la participación y reflexión.</li> </ul> <p>(Ver Manual de usuario, página 7)</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso audiovisual</li> </ul>	
<p><b>Actividad:</b> “Exposición sobre las generalidades del estrés”</p> <p><b>Técnica:</b> “Charla expositiva”.</p>	Proporcionar conocimiento general sobre el Estrés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los facilitadores expresarán de manera expositiva: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es el estrés?</li> <li>• Mecanismos del estrés.</li> <li>• Manifestaciones del estrés.</li> <li>• Dimensiones de la vida afectadas por el estrés.</li> </ul> </li> <li>- Promoverá la participación.</li> <li>- Aclarará dudas.</li> </ul> <p>(Ver manual del facilitador, página 10)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetar la participación de los expositores y de sus contemporáneos.</li> <li>- Escuchar atentos la exposición teórica</li> <li>- Participar aportando ideas y realizando preguntas.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso audiovisual</li> </ul>	15 min.
<p><b>Actividad</b> “Causas y consecuencias del estrés”</p> <p><b>Técnica.</b> “proyección de video”.</p>	Conocer las causas del estrés los efectos que este fenómeno provoca y la diferencia entre eustres-distres.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectará el video.</li> <li>- Mantendrá el orden en el desarrollo de la actividad.</li> <li>- Promoverá la discusión y reflexión.</li> </ul> <p>(Ver en manual de usuario, página 8)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> <li>- Tendrán participación activa.</li> <li>- Establecerán preguntas sobre dudas surgentes.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso audiovisual</li> </ul>	15 min
<p><b>Actividad:</b> “Simular una situación de estrés.”</p> <p><b>Técnica:</b> ” un qué un qué y fútbol en rueda”</p>	Generar en los participantes a través de la técnica un momento de estrés.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitará la participación de los usuarios.</li> <li>- Proporcionará indicaciones generales.</li> <li>- Mantendrá el orden</li> </ul> <p>(Ver anexo 6, página 32)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> <li>- Respetarán la participación de los demás.</li> <li>- Mantendrán una participación activa.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plumones</li> </ul>	10 min

<p><b>Actividad:</b> “Puesta en práctica de los conocimientos teóricos adquiridos”.</p> <p><b>Técnica:</b> “caso práctico”.</p>	<p>Lograr que los usuarios identifiquen diversos síntomas sobre el estrés y el manejo adecuado del mismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionará lineamientos generales.</li> <li>- Creará equipos de trabajo.</li> <li>- Mantendrá el orden durante el desarrollo de la actividad.</li> <li>- Propiciará la reflexión.</li> </ul> <p><i>(Ver en Manual de usuario, página 9)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> <li>- Se conformarán en los equipos de trabajo.</li> <li>- Aportarán ideas.</li> <li>- Reflexionarán sobre lo solicitado</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual del usuario</li> <li>- Lapiceros</li> </ul>	<p>20 min</p>
<p><b>Actividad</b> “Evaluación y cierre”</p> <p><b>Técnica:</b> “El trébol”</p>	<p>Evaluar los conocimientos adquiridos durante la jornada en los participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionará indicaciones generales.</li> <li>- Motivará la participación de los usuarios.</li> <li>- Mantendrá el orden dentro del desarrollo de la actividad.</li> <li>- Proporcionará indicaciones generales sobre la técnica.</li> <li>- Motivará a los participantes a poner en práctica lo aprendido y a continuar con el programa <i>(Ver Manual de usuario, página 11)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar atentos las indicaciones.</li> <li>- Desarrollar la actividad.</li> <li>- Hacer sugerencias para próximas jornadas.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual del usuario</li> <li>- Lapiceros</li> </ul>	<p>15 min</p>



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**Nombre del programa:** “Motívate internamente a equilibrar tus emociones”

**Objetivo del programa:** “Implementar un Programa de Capacitación, en cuanto a las necesidades detectadas en las áreas de inteligencia emocional, manejo del estrés, motivación interna, comunicación organizacional y asertiva; con la finalidad de desarrollar, fortalecer y mejorar los conocimientos o habilidades de los empleados para el desempeño eficiente de las funciones específicas en las unidades de trabajo”.

**Objetivo de la jornada:** Conocer la importancia de la comunicación asertiva y comunicación organizacional para un mejor desempeño laboral.

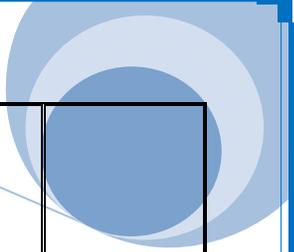
**Duración:** Dos horas

**Jornada 3: “Comunicándome asertivamente”** (Comunicación organizacional y asertiva).

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO		RECURSOS	TIEMPO
		Facilitadores	Usuarios		
<p><b>Actividad:</b> “Bienvenida y retroalimentación de la jornada anterior”</p> <p><b>Técnica:</b> “La silla preguntona”</p>	<p>Crear un clima de confianza con los participantes, evaluando así los conocimientos adquiridos de la jornada anterior.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El facilitador dará la bienvenida a los participantes.</li> <li>- Agradecerá la presencia a la nueva jornada.</li> <li>- Explicará la técnica a desarrollar.</li> <li>- Mantendrá el orden durante la actividad. <i>(Ver anexo 7, página 33)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los participantes pondrán atención a los facilitadores.</li> <li>- Los usuarios deberán atender a las indicaciones del facilitador y tener una participación activa en la dinámica.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sillas y papeles con preguntas</li> </ul>	10 min
<p>Actividad:</p>	<p>Conceptualizar los conocimientos según</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitará la participación de los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p>	15 min.

<p>“exploración de conocimientos previos.</p> <p><b>Técnica:</b> “Lluvia de ideas”</p>	<p>la experiencia de los participantes acerca de la temática de comunicación organizacional, y comunicación asertiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionará indicaciones generales.</li> <li>- Proporcionará el material para el desarrollo de la actividad.</li> <li>- Mantendrá el orden.</li> <li>- Motivará la participación y reflexión.</li> </ul> <p>(Ver anexo 8, página 33)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetarán la participación de los demás.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelografos.</li> <li>- Plumones.</li> </ul>	
<p><b>Actividad:</b> “Exposición sobre las generalidades de comunicación organizacional</p> <p><b>Técnica:</b> Charla expositiva</p>	<p>Proporcionar conocimiento general sobre la temática de comunicación organizacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los facilitadores expresarán de manera expositiva: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>¿Qué es la comunicación organizacional?</i></li> <li>• <i>Tipos de comunicación organizacional.</i></li> <li>• <i>Importancia de la comunicación organizacional</i></li> </ul> </li> <li>- Promoverá la participación.</li> <li>- Aclarará dudas.</li> </ul> <p>(Ver manual del facilitador, página 14)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetar la participación de los expositores y de sus contemporáneos.</li> <li>- Escuchar atentos la exposición teórica</li> <li>- Participar aportando ideas y realizando preguntas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Humanos:</u></li> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso audiovisual</li> </ul>	<p>10 min.</p>
<p><b>Actividad:</b> Puesta en práctica</p> <p><b>Técnica:</b> “El comunicador”.</p>	<p>Identificar la importancia de la comunicación adecuada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitará la participación de los usuarios.</li> <li>- Proporcionará indicaciones generales.</li> <li>- Mantendrá el orden</li> </ul> <p>(Ver anexo 9, página 34)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> <li>- Respetarán la participación de los demás.</li> <li>- Mantendrán una participación activa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <u>Humanos:</u></li> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Páginas de papel bond</li> <li>- Lápices.</li> </ul>	<p>20 min</p>

<p><b>Actividad</b> “Comunicación asertiva”</p> <p><b>Técnica:</b> Charla expositiva</p>	<p>. Conocer el concepto de asertividad y su estilo básico en la conducta interpersonal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los facilitadores expresarán de manera expositiva: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es asertividad?</li> <li>• Estilos básicos de comunicación asertiva</li> </ul> </li> </ul> <p>(Ver manual del facilitador, página 16)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetar la participación de los expositores.</li> <li>- Escuchar atentos la exposición teórica</li> <li>- Participar aportando ideas y realizando preguntas.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso audiovisual</li> </ul>	<p>10 min</p>
<p><b>Actividad:</b> Puesta en practica</p> <p><b>Técnica.</b> “psicodrama”.</p>	<p>Analizar los estilos de comunicación, con la finalidad de ponerlos en practicar dentro del área de trabajo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitará la participación de los usuarios.</li> <li>- Proporcionará indicaciones generales.</li> <li>- Mantendrá el orden</li> </ul> <p>(Ver anexo 10, página 35)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> <li>- Respetarán la participación de los demás.</li> <li>- Mantendrán una participación activa.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso audiovisual</li> </ul>	<p>20 min</p>
<p><b>Actividad</b> “Importancia de la comunicación asertiva”</p> <p><b>Técnica.</b> “Proyección de video”.</p>	<p>Analizar y reflexionar la importancia de la comunicación asertiva dentro del área laboral</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectará el video.</li> <li>- Mantendrá el orden en el desarrollo de la actividad.</li> <li>- Promoverá la discusión y reflexión.</li> </ul> <p>(Ver en manual de usuario, página 13)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> <li>- Tendrán participación activa.</li> <li>- Establecerán preguntas sobre dudas surgentes.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso audiovisual</li> </ul>	<p>15 min</p>
<p><b>Actividad</b> “Evaluación y cierre”</p> <p><b>Técnica:</b> “La mano evaluadora”</p>	<p>Evaluar los conocimientos adquiridos durante la jornada en los participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionará indicaciones generales.</li> <li>- Motivará la participación de los usuarios.</li> <li>- Mantendrá el orden dentro del desarrollo de la actividad.</li> <li>- Proporcionará indicaciones generales sobre la técnica.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar atentos las indicaciones.</li> <li>- Desarrollar la actividad.</li> <li>- Hacer sugerencias para próximas jornadas.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plumones.</li> </ul>	<p>10 min</p>



		<p>- Motivaré a los participantes a poner en práctica lo aprendido y a continuar con el programa <i>(Ver anexo 11, página 35)</i></p>			
--	--	---	--	--	--



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**Nombre del programa:** “Motívate internamente a equilibrar tus emociones”

**Objetivo del programa:** “Implementar un Programa de Capacitación, en cuanto a las necesidades detectadas en las áreas de inteligencia emocional, manejo del estrés, motivación interna, comunicación organizacional y asertiva; con la finalidad de desarrollar, fortalecer y mejorar los conocimientos o habilidades de los empleados para el desempeño eficiente de las funciones específicas en las unidades de trabajo”.

**Objetivo de la jornada:** Desarrollar y fortalecer los conocimientos y técnicas prácticas para mejorar el nivel de motivación de los empleados.

**Duración:** Dos horas

**Jornada 4: “Motivándonos para alcanzar el éxito”** (Fortalecimiento de la motivación intrínseca).

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO		RECURSOS	TIEMPO
		Facilitadores	Usuarios		
<p><b>Actividad:</b> “Bienvenida y retroalimentación de la jornada anterior”</p> <p><b>Técnica:</b> “Los globos preguntones”</p>	Explorar los conocimientos adquiridos en la jornada anterior y desarrollar un ambiente ameno y de confianza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El facilitador dará la bienvenida a los participantes.</li> <li>- Agradecerá la presencia a la nueva jornada.</li> <li>- Explicará la técnica a desarrollar.</li> <li>- Mantendrá el orden durante la actividad. <i>(Ver anexo 12, página 35)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los participantes pondrán atención a los facilitadores.</li> <li>- Los usuarios deberán atender a las indicaciones del facilitador y tener una participación activa en la dinámica.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Globos</li> <li>- Páginas de papel bond.</li> <li>- Lapiceros.</li> </ul>	10 min
<p><b>Actividad:</b> “Exposición sobre motivación”</p>	Proporcionar conocimiento conceptual sobre	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los facilitadores expresarán de manera expositiva:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es la motivación?</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetar la participación de los expositores y de sus contemporáneos.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p>	25 min.

<p><b>Técnica:</b> “Charla expositiva”.</p>	<p>motivación y sus componentes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Factores que promueven la motivación</i></li> <li>• <i>Motivación interna</i></li> <li>• <i>Motivación externa.</i></li> <li>• <i>Motivación y necesidades</i></li> <li>• <i>La importancia de la motivación interna en la actividad laboral.</i></li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Promoverá la participación.</li> <li>- Aclarará dudas.</li> </ul> <p><i>(Ver manual del facilitador, página 18)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Escuchar atentos la exposición teórica</li> <li>- Participar aportando ideas y realizando preguntas.</li> </ul>	<p>- Equipo facilitador y Participantes</p> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso audiovisual</li> </ul>	
<p><b>Actividad</b> “Introyección personal”</p> <p><b>Técnica.</b> “Proyección de video”.</p>	<p>Reflexionar sobre la motivación interna, metas y obstáculos que se presentan en diversas situaciones de la vida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyectará el video.</li> <li>- Mantendrá el orden en el desarrollo de la actividad.</li> </ul> <p><i>(Ver manual del usuario, página 15)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> <li>- Tendrán participación activa.</li> <li>- Establecerán preguntas sobre dudas surgentes</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Recurso audiovisual</li> </ul>	<p>10 min.</p>
<p><b>Actividad:</b> “Dinámica de conformación de equipo.”</p> <p><b>Técnica:</b> “Mi complemento”</p>	<p>Conformar equipos de trabajo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionará lineamientos generales.</li> <li>- Formará equipos de trabajo.</li> <li>- Mantendrá el orden durante el desarrollo de la actividad.</li> </ul> <p><i>(ver manual de facilitador, página 23)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> <li>- Respetarán la participación de los demás.</li> <li>- Mantendrán una participación activa.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rompecabezas</li> </ul>	<p>10 min</p>
<p><b>Actividad:</b> “Reflexión de video”.</p> <p><b>Técnica:</b> “Reflexionemos en grupo lo aprendido”.</p>	<p>Lograr que los usuarios reflexionen en grupos acerca de la enseñanza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantendrá el orden en el desarrollo de la actividad.</li> <li>- Promoverá la discusión y reflexión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atenderán indicaciones.</li> <li>- Se conformarán en los equipos de trabajo.</li> <li>- Aportarán ideas.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul>	<p>25 min</p>

	principales que deja el video.	( <i>ver manual del usuario, página 15</i> )	Reflexionarán sobre lo solicitado	<u>Materiales:</u> - Manual de usuario. - Lapiceros. - Sillas. - Mesas.	
<b>Actividad:</b> “Motivación y trabajo en equipo”  <b>Técnica:</b> “Proyección de video”	Demostrar la importancia de la motivación y el trabajo en equipo en la institución.	- Proyectará el video - Solicitará la participación de los usuarios. - Proporcionará indicaciones generales. - Mantendrá el orden  ( <i>ver manual del usuario, página 16</i> )	- Atenderán indicaciones. - Tendrán participación activa. - Establecerán preguntas sobre dudas surgentes	<u>Humanos:</u> - Equipo facilitador y Participantes <u>Materiales:</u> - Recurso audiovisual	20 min
<b>Actividad</b> “Evaluación y cierre ”  <b>Técnica:</b> ”En una palabra”	Evaluar los conocimientos adquiridos durante la jornada en los participantes.	- Proporcionará indicaciones generales. - Motivará la participación de los usuarios. - Mantendrá el orden dentro del desarrollo de la actividad. - Proporcionará indicaciones generales sobre la técnica. - Motivará a los participantes a poner en práctica lo aprendido y a continuar con el programa ( <i>Ver anexo 13, página 36</i> )	- Escuchar atentos las indicaciones. - Desarrollar la actividad. - Hacer sugerencias para próximas jornadas.	<u>Humanos:</u> - Equipo facilitador y Participantes  <u>Materiales:</u> - Páginas de papel bond - Lapiceros	15 min



**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**  
**DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**



**Nombre del programa:** “Motívate internamente a equilibrar tus emociones”

**Objetivo del programa:** “Implementar un Programa de Capacitación, en cuanto a las necesidades detectadas en las áreas de inteligencia emocional, manejo del estrés, motivación interna, comunicación organizacional y asertiva; con la finalidad de desarrollar, fortalecer y mejorar los conocimientos o habilidades de los empleados para el desempeño eficiente de las funciones específicas en las unidades de trabajo”.

**Objetivo de la jornada:** Finalizar las jornadas de manera agradable otorgándoles a los participantes las gracias por su participación.

**Duración:** Dos horas

**Jornada 5: Evaluación y cierre de jornadas.**

ACTIVIDAD	OBJETIVO	PROCEDIMIENTO METODOLOGICO		RECURSOS	TIEMPO
		Facilitadores	Usuarios		
<p><b>Actividad:</b> “Bienvenida y retroalimentación de la jornada anterior”</p> <p><b>Técnica:</b> “La cola de vaca”</p>	<p>Explorar los conocimientos adquiridos en la jornada anterior y desarrollar un ambiente ameno y de confianza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- El facilitador dará la bienvenida a los participantes.</li> <li>- Agradecerá la presencia a la nueva jornada.</li> <li>- Explicará la técnica a desarrollar.</li> <li>- Mantendrá el orden durante la actividad. <i>(Ver anexo 14, página 36)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los participantes pondrán atención a los facilitadores.</li> <li>- Los usuarios deberán atender a las indicaciones del facilitador y tener una participación activa en la dinámica.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Páginas de papel bond.</li> <li>- Lapiceros.</li> </ul>	5 min
<p><b>Actividad:</b> “Retroalimentación de las temáticas abordadas”</p>	<p>Evaluar los conocimientos adquiridos durante</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Proporcionará indicaciones generales.</li> <li>- Motivará la participación de los usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estarán atentos y brindaran su</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p>	30 min.

<p><b>Técnica:</b> “Phillip 4-6”</p>	<p>las jornadas en los participantes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantendrá el orden dentro del desarrollo de la actividad.</li> <li>- Proporcionará indicaciones generales sobre la técnica. <i>(Ver anexo 15, página 36)</i></li> </ul>	<p>participación activa durante la actividad</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetar la participación</li> <li>- Participará y compartirá experiencias</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Papelografos</li> <li>- Pilots</li> </ul>	
<p><b>Actividad:</b> “Reflexión y practica personal”</p> <p><b>Técnica:</b> “La flor de expresión”</p>	<p>Realizar una reflexión sobre la práctica experiencial de los participantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Solicitará la participación de los usuarios.</li> <li>- Proporcionará indicaciones generales.</li> <li>- Mantendrá el orden</li> <li>- Motivará la participación de los usuarios. <i>(Ver anexo 16, página 37)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estarán atentos y brindaran su participación activa durante la actividad</li> <li>- Hacer correlación y poner en práctica lo aprendido dentro de su vida cotidiana.</li> <li>- Respetar la participación</li> <li>- Participará y compartirá experiencias</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pliegos de papel bond</li> <li>- Plumones</li> <li>- Colores</li> </ul>	<p>35 min.</p>
<p><b>Actividad:</b> “Reflexión practica y experiencial”</p> <p><b>Técnica:</b> “Compromisos personales”</p>	<p>Realizar una actividad que permita el compromiso para practicar lo aprendido en las jornadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Explicará que se entregara una página sobre compromisos personales. Promoverá la participación de todos los usuarios</li> <li>- Moderará el tiempo durante el desarrollo de la actividad. <i>(Ver anexo 17, página 38)</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Respetar la participación</li> <li>- Responder a las interrogantes con sinceridad</li> <li>- Participará y compartirá experiencias.</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Manual de usuario.</li> </ul>	<p>20 min</p>
<p><b>Retroalimentación</b></p>	<p>Retroalimentar los aspectos más importantes de la jornadas anteriormente realizadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los facilitadores harán una síntesis de los contenidos de las jornadas, haciendo énfasis en la importancia de practicarlas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Los usuarios podrán expresar que les ha parecido la jornada, opiniones generales acerca del autocuidado y</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul>	<p>10 min</p>

			podrán aclarar sus dudas si las hay.		
<p><b>Actividad:</b> Evaluación y cierre de Jornada.</p> <p><b>Técnica:</b> “El semáforo”</p>	<p>Evaluar las jornadas realizadas y el impacto que tuvo en los participantes, con el fin mantener y mejorar la calidad de las futuras jornadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dara indicaciones generales para la evaluación y entregará una página con un semáforo.</li> <li>- Entregará un diploma a cada participante</li> <li>- Agradecerá por la participación de los usuarios.</li> </ul> <p><i>(Ver anexo 18, página 39)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participará activamente.</li> <li>- Dara su opinión y evaluación de manera objetiva y respetuosa</li> </ul>	<p><u>Humanos:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equipo facilitador y Participantes</li> </ul> <p><u>Materiales:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paginas</li> <li>- Lapiceros</li> </ul>	<p>15 min</p>

# Anexos

## JORNADA 1:

### “CONOCIENDO MI MUNDO EMOCIONAL”

#### (INTELIGENCIA EMOCIONAL)

#### **ANEXO 1: DINAMICA DE INICIO: DILO CON UNA CANCIÓN.**

**Objetivo:** crear un ambiente de animación entre los participantes y los primeros acercamientos entre equipo facilitador y usuarios.

#### **Desarrollo:**

A cada participante se le entrega un pedazo de papel doblado por la mitad, en la portada del papel se le solicitará que coloquen su nombre, luego, se les solicitará que habrán el papel y en la mitad superior escriban una de las canciones que más les guste o una frase, en la mitad inferior el nombre de otra canción u otra frase que les llame la atención. Seguido de esto, se colocarán en un depósito grande todos los papelitos de los participantes y se pasará a entregar a cada uno procurando que no sea el mismo que ellos han creado.

Luego, se pedirá que expresen: ¿a quién conoció? ¿Qué fue lo que le dijo esa persona? (se lee la canción o frase de la mitad superior) y ¿qué le responde usted? (se lee la canción o frase de la mitad inferior).

#### **ANEXO 2: “MIMICAS”**

**Objetivo:** Reconocer las diferentes emociones, sentimientos.

#### **Desarrollo:**

Se conformarán dos equipos y se les entregará un listado emociones que posteriormente representarán mediante mímicas, las cuáles deben captar y nombrar los observadores.

- ENOJO
- ALEGRIA
- TRISTEZA
- MIEDO
- ENVIDIA
- VERGÜENZA
- IRA
- SATISFACCION
- ASCO
- ASOMBRO
- CONFUSION
- DESEO
- PLACER
- AMOR
- CULPA
- FRUSTRACION

Finalizando la dinámica de las mímicas, se procederá a explicar los tipos de emociones y los estados emocionales.

## TIPOS DE EMOCIONES

### Primarias:

Instintos como el miedo (vinculada al instinto de fuga) y la ira (vinculada al instinto de agresión).

### Secundarias

: Son originales con caracteres propios y adquiridas, como la vergüenza, celos, envidia, etc.

### Derivadas:

Menos ligadas a las condiciones del momento, más vinculadas con las indicaciones.

## 40 ESTADOS EMOCIONALES



1	ABURRIMIENTO	15	ENTUSIASMO	28	MIEDO
2	ACEPTACIÓN	16	ENVIDIA	29	NOSTALGIA
3	ADMIRACIÓN	17	EUFORIA	30	ODIO
4	ALEGRÍA	18	FELICIDAD	31	ORGULLO
5	ALIVIO	19	FRUSTRACIÓN	32	PLACER
6	AMOR	20	GRATITUD	33	REMORDIMIENTO
7	ASCO	21	HOSTILIDAD	34	SATISFACCIÓN
8	ASOMBRO	22	ILUSIÓN	35	SERENIDAD
9	COMPASIÓN	23	INCOMPRENSIÓN	36	SOLEDAD
10	CONFUSIÓN	24	INSEGURIDAD	37	TENSIÓN
11	CULPA	25	IRA	38	TERNURA
12	DECEPCIÓN	26	IRRITACIÓN	39	TRISTEZA
13	DESALIENTO	27	MELANCOLÍA	40	VERGÜENZA
14	DESEO				

### **ANEXO 3: “DESCONTROL Y CONTROL DE LAS EMOCIONES”**

**Objetivo:** Reconocer el manejo adecuado de las emociones.

**Desarrollo:**

- 1) Se les explicará a los participantes, cuales son algunas de las formas más adecuadas, beneficiosas y adaptativas de manejar las emociones.
- 2) Seguidamente se formarán 2 equipos, a cada grupo se les solicitará que realicen un psicodrama, se le proporcionaran hojas de trabajo donde se describe el contenido.
- 3) El grupo 1 deberá representar en su psicodrama, una situación en la que se dé la expresión explosiva de la ira, donde deberán exhibir conductas de violencia, gritos, etc., y en dicha actividad tiene que verse reflejado el mal manejo de la emoción de la ira.
- 4) El grupo 2 deberá representar en su psicodrama una situación que genere la misma emoción de la ira pero deberán expresar la ira de manera asertiva, es decir en dicha actividad deberán reflejar un manejo adecuado de la ira, resolviendo así el conflicto de la manera más inteligente y asertiva posible. Deberán exhibir conductas de autocontrol, empatía, respeto, utilización del dialogo e inteligencia.
- 5) Al finalizar cada psicodrama, se hará una reflexión y una retroalimentación del tema del manejo de las emociones.

#### **PSICODRAMA. Grupo 1.**

##### **Guion**

La familia Ramírez tiene problemas económicos, y discuten todo el tiempo.

El padre discute con su esposa, porque considera que malgasta el dinero, no haciendo bien las compras del hogar. La esposa, pelea con sus tres hijos porque son desobedientes y no ayudan en los oficios de la casa o del hogar:

1° Escena: En el trabajo con muchas actividades y con un jefe muy exigente.

2° Escena: Llega don (que los participantes nombren a los personajes), indignado enojado e irritado y descarga su enojo con la puerta tirándola, pregunta a su esposa si le servirá de cenar.

- La esposa de mala gana le dice que solo frijoles le dará, él pregunta que ha hecho con el dinero que le dio, en la mañana antes irse al trabajo (esto lo hace en voz alta y tono de voz enojado, frunce el ceño y exhala enojado).
- Su señora le responde también enojada que el poco dinero que le da, apenas le alcanza para comprar, los frijoles y las cebollas y demás cosas para cocinar.
- El esposo más enojado, grita: ya estoy harto de esta situación, mientras da un manotazo en la mesa, le grita su esposa que no sabe economizar y que ya lo tiene aburrido con la comida y las mismas excusas que le da.

3ª Escena: ambos esposos discuten en voz alta, los hijos escuchan y también entran a participar de la disputa, unos acusando al padre de desconsiderado otros acusando a su madre de no saber cuidar el dinero ni saber hacer bien las compras, la discusión se acalora por las palabras ofensivas y de humillación que se dicen.

-Palabras que le dice su esposo a su esposa: “eres una descuidada, “malgastona”, no sabes hacer nada, eres una tonta, etc.”

4ª Escena: todos terminan enojados, nerviosos, mal humorados y sin deseos de cenar y compartir en familia.

## **PSICODRAMA Grupo 2**

### **Guion**

La familia Sánchez, tiene similares problemas que la familia Ramírez, pero los abordan y resuelven de diferente manera: cuando el esposo llega a su casa, cansado, estresado y con hambre, se alegra de pensar que a pesar de haber tenido un día muy trabajoso, compartirá la cena con su familia. (La persona que represente al personaje del esposo de la familia Sánchez, debe de expresar, estos pensamientos positivos en voz alta).

1º Escena: en el trabajo, con muchas actividades y con un jefe muy exigente.

2ª escena: - llega el señor Sánchez a su casa después de un día muy lleno de trabajo y de estrés, llega cansado y con hambre.

- Saluda a su esposa con un beso y abrazo.
- Pregunta la esposa (que los participantes le den nombre a sus personajes) la Sra. \_\_\_\_\_, ¿Cómo te fue este día, mi amor?

- El con voz un poco cansada, pero solicita a dar información y a comunicarse responde: este día tuve un día bastante trabajoso, pero me siento satisfecho de haberme desempeñado bien y cumplir con las exigencias, aunque en este momento me sienta un poco cansado y con hambre. ¿Qué hiciste de cena cariño? (los participantes del socio drama pueden agregar sus propias palabras que expresen afecto).
- Responde la esposa: Frijoles, mi amor. El esposo interiormente se siente un poco contrariado, porque de los 7 días de la semana, 5 llevan cenando lo mismo.
- Pero se dice así mismo, en el pensamiento, me relajare, respiraré profundo y contare hasta 10. Pensare que mi esposa hizo el mejor esfuerzo haciendo la cena. Después de respirar y relajarse, le dice a su esposa, serenamente: cariño, crees que mañana podríamos cenar, sándwich? (los participantes del socio drama pueden sugerir o mencionar lo que deseen, para cenar).
- La esposa, le da la razón a su esposo y juntos se ayudan a servir la cena.

3ª Escena: la familia Sánchez, cenar juntos, compartiendo los que han vivido durante el día, todos dialogan en armonía y actitud positiva

#### **ANEXO 4: “ÁRBOL DE EVALUACIÓN”**

**Objetivo:** Evaluar los conocimientos adquiridos durante la jornada en los participantes.

**Desarrollo:**

En un papelógrafo se dibujará un árbol y se colocará en la pared, se les indicará a las participantes que cada uno pase a escribir lo siguiente:

**Raíz del árbol:** escribir lo que ellos ya sabían sobre el tema de la inteligencia emocional.

**Tronco:** Colocar lo que consideran han aprendido y es útil para su vida.

**Copa del árbol:** colocar lo que pondrán en práctica de lo aprendido y de qué forma lo harán.

Existirá un espacio en el mismo papelógrafo en donde estará escrita las palabras **observaciones o sugerencias**, en donde se solicitará escriban alguna inquietud sobre la jornada o posibles sugerencias para jornadas futuras.

## JORNADA 2:

“PENSANDO POSITIVO, ME LIBERO DEL ESTRÉS.”

### (MANEJO ADECUADO DEL ESTRÉS)

#### ANEXO 5: “EL BUM”.

**Objetivo:** Explorar los conocimientos adquiridos en la jornada anterior y desarrollar un clima agradable para la jornada a iniciar.

#### **Desarrollo:**

El facilitador después de dar la bienvenida a los participantes, solicitará se formen en círculo, explicará que se desarrollará una dinámica denominada el “EL BUM” la cual consiste en que se irá contando en círculo, 1, 2, etc. Pero que en cada número múltiplo de 3 se dirá la palabra BUM. Ejemplo: *1, 2, BUM, 4, 5, BUM, 7, 8, BUM, 10, 11, BUM... ETC...* Se realizará la primera ronda como ejemplo y ejercicio. Después se desarrollará la técnica cuando un participante se equivoque deberá tomar un papelito y responder lo que ahí se le solicita.

#### **Preguntas:**

1. ¿Cómo podemos definir la inteligencia emocional?
2. ¿En cuántas partes se divide la inteligencia emocional?
3. ¿Explique en qué consiste la autorregulación?
4. ¿Mencione al menos tres habilidades de la inteligencia emocional?
5. ¿Explique un beneficio de la inteligencia emocional?
6. ¿Mencione una característica de las personas que no logran desarrollar adecuadamente la inteligencia emocional?

#### ANEXO 6: “UN QUÉ, UN QUÉ Y FUTBOL EN RUEDA”.

**Objetivo:** Generar en los participantes a través de la técnica un momento de estrés.

#### **Desarrollo:**

Se hará un círculo, luego, con dos plumones se les indicará a los participantes que un plumón simularemos que es un gato y otro plumón simularemos que es un perro; se pasará simultáneamente los plumones por ambos lados; yo diré: “esto es un gato” el que está a la par mía me preguntará ¿un qué? Yo le responderé “un gato” y así sucesivamente lo haré con el otro

extremo del círculo y se hará en efecto cadena hasta que llegue a mi mano los plumones nuevamente.

### JORNADA 3:

#### “COMUNICANDOME ASERTIVAMENTE”

##### (COMUNICACIÓN ASERTIVA Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL)

#### **ANEXO 7: “LA SILLA PREGUNTONA”**

**Objetivo:** Explorar los conocimientos adquiridos en la jornada anterior y desarrollar un clima agradable para la jornada a iniciar.

#### **Desarrollo:**

El facilitador después de dar la respectiva bienvenida, se les explicará a los participantes que debajo de cada una de las sillas, se encuentra un papelito con una pregunta alusiva a la temática tratada durante la jornada anterior, donde le darán respuesta a cada una de ellas.

1. ¿Cómo podemos definir el estrés?
2. ¿Cuáles son los mecanismos del estrés?
3. ¿Mencione cómo se puede manifestar el estrés?
4. ¿Mencione las causas del estrés y los efectos que este provoca?
5. ¿Qué dimensiones de la vida afecta el estrés?

#### **ANEXO 8: “LLUVIA DE IDEAS”**

**Objetivo:** Conceptualizar los conocimientos según la experiencia de los participantes acerca de la temática de comunicación organizacional, y comunicación asertiva.

#### **Desarrollo:**

Se les explicará a los participantes que tendrán un pliego de papel bond pegado en la pared, donde cada uno de ellos, deberá escribir la idea que tenga sobre la temática a tratarse sobre la comunicación organizacional y comunicación asertiva, con la finalidad de ir construyendo los conceptos y de la misma forma realizar su diferencia entre los dos tipos de comunicación.

## **ANEXO 9: “EI COMUNICADOR”**

**Objetivo:** Identificar la importancia de la comunicación adecuada.

### **Desarrollo:**

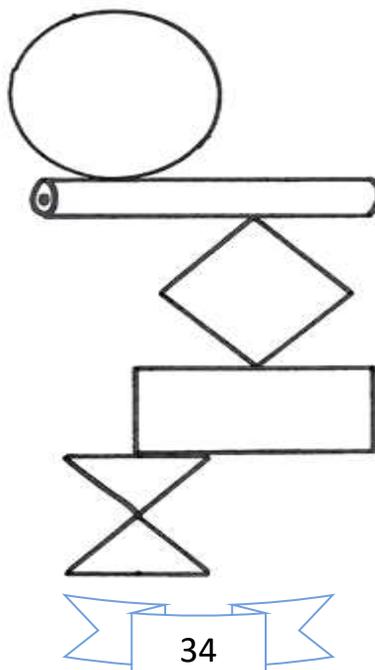
Se conformarán dos grupos, posteriormente se harán dos filas de sillas de forma que los participantes queden de espalda cuando se sienten. Los participantes de una fila tendrán un dibujo cada uno, el cual deberán dictar a su compañero q tienen de espalda para q este los dibuje según indicaciones.

Sera un mismo dibujo del que los participantes harán uso para el desarrollo de la técnica durante las tres rondas en las cuales se divide la actividad.

Primera ronda: para esta primera ronda elaborarás el dibujo que tu compañero te dictara según consideras, no es permitido girar la cabeza para ver la figura, ni realizar ninguna pregunta aunque existen dudas de tu parte.

Segunda redonda: para esta segunda ronda, elaborarás el dibujo que tu compañero te dictaras según consideras, no es permitido girar la cabeza podrá realizar preguntas, pero tu compañero podrá responder si/no.

Tercera ronda: para esta ronda elaborarás el dibujo que tu compañero te dictara según consideres, no es permitido girar la cabeza puedes realizar preguntas si existen dudas, tu compañero podrá explicarte detalladamente y aclarar tus dudas, pero no te podrá enseñar el dibujo



## **ANEXO 10: “PSICODRAMA”**

**Objetivo:** Analizar los estilos de comunicación, con la finalidad de ponerlos en practicar dentro del área de trabajo.

### **Desarrollo:**

Con los conocimientos adquiridos de la teoría, se les explicará a los participantes que pondrán en práctica a través de un drama, los tres estilos de comunicación: **Estilo pasivo, estilo asertivo, estilo agresivo**, se les brindarán las respectivas indicaciones, el grupo facilitador formarán los tres grupos, donde ellos elegirán una situación donde se vea reflejado un estilo diferente de comunicación, con la finalidad de analizar la importancia de practicar la comunicación asertiva.

## **ANEXO 11: “LA MANO EVALUADORA”**

**Objetivo:** Evaluar los conocimientos adquiridos durante la jornada en los participantes.

### **Desarrollo:**

Cada uno de los participantes dibujara una de sus manos en un pliego de papel bond, donde escribirá los aprendizajes y conocimientos adquiridos durante toda la jornada, tomando conciencia tanto de la teoría expuesta como la práctica.

### **JORNADA 4:**

#### **“MOTIVÁNDONOS PARA ALCANZAR EL ÉXITO”**

#### **(MOTIVACIÓN INTERNA)**

## **ANEXO 12: “LOS GLOBOS PREGUNTONES”.**

**Objetivo:** Explorar los conocimientos adquiridos en la jornada anterior y desarrollar un ambiente ameno y de confianza.

### **Desarrollo:**

Se iniciará solicitando a los participantes que formen un círculo, a uno de los miembros se les proporcionará un globo, este debe de ir pasando por cada uno de los participantes al compás de la música cuando esta se detenga y a quien le haya quedado el globo deberá responder una de las siguientes interrogantes basado en su aprendizaje durante la jornada anterior.

1. ¿Qué es la comunicación organizacional?
2. ¿Mencione los tipos de comunicación?
3. ¿Cuál es importancia de la comunicación organizacional?

### **ANEXO 13: “EN UNA PALABRA”**

**Objetivo:** Evaluar los conocimientos adquiridos durante la jornada en los participantes.

**Desarrollo:**

Se entrega a los participantes mitades de páginas de papel bond y se les indica que en una cara escribirán en una palabra como han sentido la actividad. Luego en el reverso explicaran de manera breve porque escogieron esa palabra. Sentada/os en círculos socializarán por turnos sus aportes, mencionando la palabra escogida y mostrándola a todo el grupo.

### **JORNADA 5:**

### **(EVALUACIÓN Y CIERRE DE JORNADAS)**

### **ANEXO 14: ¡Cola de vaca!**

**Objetivo:** Explorar los conocimientos adquiridos en la jornada anterior y desarrollar un ambiente ameno y de confianza

**Desarrollo:**

Sentados en círculo, el coordinador se queda en el centro y empieza haciendo una pregunta a cualquiera de los participantes. La respuesta debe ser siempre "la cola de vaca". Todo el grupo puede reírse, menos el que está respondiendo.

Si se ríe, se equivoca o tarda deberá responder las preguntas que el facilitador le realice.

### **ANEXO 15: Phillip 4-6**

**Objetivo:** Evaluar los conocimientos adquiridos durante las jornadas en los participantes.

**Desarrollo:**

- Se formarán 4 equipos de aproximadamente 10 personas.
- Cada equipo nombrará un coordinador/a que dirija la discusión y si es necesario un relator.
- Se entregará a cada equipo un tema, dado en las jornadas anteriores, el cual ellos deberán elaborar una breve exposición que contenga teoría y la aplicabilidad en su vida laboral.
- Se indicará que cada grupo deberá discutir y llegar a una conclusión en 6 minutos.
- Pasado el tiempo los coordinadores o relatores de cada equipo informarán al plenario el resultado de su discusión para ello contarán con otros 6 minutos.

## **ANEXO 16: “La flor de expresión”**

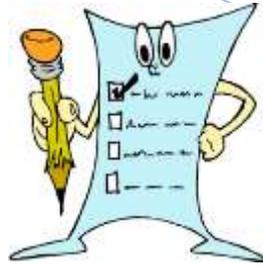
**Objetivo:** Realizar una reflexión sobre la práctica experiencial de los participantes

### **Desarrollo:**

- El facilitador entregará un cuarto de pliego de papel bond y plumones o colores a cada participante.
- Se pedirá a cada participante que con sus manos dibuje cuatro flores con cuatro pétalos en el cuarto de papelógrafo.
- Cuando hayan finalizado los dibujos de las flores, se indica que cada una representa las temáticas que se abordaron en las capacitaciones y se solicita que escriban en cada pétalo una dimensión de sus vidas (familiar, social, laboral y personal)
- Luego escribirán como pondrán en práctica las temáticas abordadas en cada dimensión.
- Cuando todos hayan terminado se pedirán algunas participaciones para que presenten sus flores.

**ANEXO 17:**

**Actividad “Compromisos personales”**



Fecha: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Yo

\_\_\_\_\_

1. Para fortalecer mi motivación interna voy a:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Para lograr equilibrarme emocionalmente voy a:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Para manejar mi estrés voy a:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Para mejorar la comunicación en mi trabajo voy a:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma.

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una “X” con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



# Manual del facilitador

“Motívate internamente a equilibrar tus emociones”



JORNADAS DE FORMACIÓN PARA  
EMPLEADOS DEL HOSPITAL NUESTRA  
SEÑORA DE FÁTIMA Y HOSPITAL  
GUADALUPANO.

COJUTEPEQUE - CUSCATLÁN

*“Para conservar el equilibrio, debemos mantener unido lo interior y lo exterior, lo visible y lo invisible, lo conocido y lo desconocido, lo temporal y lo eterno, lo antiguo y lo nuevo”*

*JhonO. Donchue*

EQUIPO FACILITADOR:

BATRES AGUIRRE, JESSICA ALEJANDRA  
GUZMÁN CRUZ, FRANKLIN ISMAEL  
HÉRCULES BAIDES, KARLA BEATRIZ  
HERNÁNDEZ LÓPEZ, MARÍA SUSANA



## Contenido

<i>Introducción</i> .....	i
<b>JORNADA 1:</b> .....	4
“ <i>Conociendo mi mundo emocional</i> ” .....	4
<b>JORNADA 2:</b> .....	10
“ <i>Pensando positivo, me libero del estrés.</i> ” .....	10
<b>JORNADA 3:</b> .....	14
“ <i>Comunicándome asertivamente</i> ” .....	14
<b>JORNADA 4:</b> .....	18
“ <i>Motivándonos para alcanzar el éxito</i> ” .....	18
<b>JORNADA 5:</b> .....	24
<i>Evaluación y cierre de jornadas</i> .....	24



## *Introducción*

*En este manual encontrará, información metodológica para la ejecución de jornadas de desarrollo profesional, sobre motivación interna y equilibrio de emociones, con las temáticas de inteligencia emocional, estrés, comunicación asertiva y motivación interna esto con la finalidad de promover la práctica de actividades que fortalezcan la salud y bienestar mental.*

*En el contenido de dicho manual para el facilitador, está presente cada uno de los momentos teóricos que conlleva las jornadas de desarrollo profesional.*

*Este manual, está elaborado en base a la planificación estratégica de los planes operativos que corresponde a cada jornada.*

# JORNADA 1:

## “Conociendo mi mundo emocional”

(INTELIGENCIA EMOCIONAL)

**Objetivo:** Proporcionar conocimientos generales sobre la inteligencia emocional, las habilidades que la componen y desarrollar actividades prácticas que estimulen la aplicación de esta en la vida de los participantes logrando el manejo adecuado de sus emociones.

### Procedimiento



Se realizará la dinámica “Dilo con una canción”  
(Ver Anexo 1, planes operativos)



Se proyectará el video sobre la inteligencia emocional y sus habilidades, posteriormente, motivará a los usuarios a la reflexión solicitando que responda las preguntas formuladas en su manual del usuario (Ver en Manual de usuario)



Se hará charla expositiva sobre las generalidades de la inteligencia emocional apoyado de material visual y proporcionando ejemplo para mejor comprensión de la temática.



## Generalidades de Inteligencia

**Inteligencia emocional:** capacidades y habilidades psicológicas que implican el sentimiento, entendimiento, control y modificación de las emociones propias y ajenas. Una persona emocionalmente inteligente es aquella capaz de gestionar satisfactoriamente las emociones para lograr resultados positivos en sus relaciones con los demás.

Existen dos formas elementales de inteligencia emocional:

- **La inteligencia interpersonal:** implica *entender y comprender las emociones de los otros* y tener la habilidad de reaccionar según el estado anímico del otro,
- **La inteligencia intrapersonal:** se refiere a la *comprensión de las propias emociones*, de tenerlas en cuenta al momento de tomar decisiones y ser capaz de regular las emociones según la situación.

**Habilidades que conforman la IE**

	<b>Definición</b>	<b>Distintivos</b>
<b>Autoconciencia</b>	Reconoce y entiende las propias emociones, el estado de ánimo y los impulsos y su efecto en los demás.	- Confianza en sí mismo - Autoevaluación realista - Sentido del humor autocrítico
<b>Autorregulación</b>	Controla y redirige impulsos y estados de ánimo. Es propensa a eliminar los juicios. Piensa antes de actuar.	- Confiabilidad e integridad - Conformidad con la ambigüedad - Apertura al cambio
<b>Motivación</b>	Pasión para trabajar por razones que van más allá del dinero y el status. Propensión a lograr metas con energía y persistencia.	- Fuerte impulso hacia el otro - Optimismo incluso ante el fracaso - Compromiso organizacional
<b>Empatía</b>	Entiende la apariencia emocional de los demás. Habilidad para tratar a las personas según sus reacciones emocionales.	- Capacidad para fomentar y retener el talento - Sensibilidad intercultural - Servicio a clientes y consumidores
<b>Habilidades sociales</b>	Pericia en el manejo y construcción de redes de relaciones. Habilidad para encontrar un espacio en común y construir simpatía.	- Efectividad en liderar el cambio - Habilidad para persuadir - Pericia en liderar y construir equipos

[www.gestionhumana.com](http://www.gestionhumana.com)



## BENEFICIOS DE DESARROLLAR INTELIGENCIA EMOCIONAL

1. Mejora el autoconocimiento y la toma de decisiones: El *autoconocimiento* tiene un efecto positivo sobre la autoestima y sobre la confianza en uno mismo en distintas situaciones cotidianas. También permite que las personas evalúen su sistema de valores y sus creencias, ayuda a detectar los puntos fuertes y débiles para poder mejorar y es necesario para tomar mejores decisiones en la vida.

Un aspecto que forma parte de la inteligencia emocional es el autoconocimiento. Por tanto, mejorar la inteligencia emocional es mejorar en autoconocimiento.

2. Mejora el rendimiento laboral: la inteligencia emocional aplicada al trabajo es sumamente útil en distintos aspectos. Por ejemplo, mejora la productividad de los empleados, mejora la salud laboral, mejora el servicio de atención al cliente, etc.

Si quieres saber más sobre los beneficios de la inteligencia emocional en el trabajo, puedes leer nuestro artículo: “ Los beneficios de la inteligencia emocional en el trabajo”

3. Protege y evita el estrés: la correcta gestión emocional es tan importante para proteger el estrés como para no provocarlo. Imagina una situación laboral en la que la falta de empatía y la mala regulación de las propias emociones provoca discusiones continuas con el jefe o compañero de trabajo. A la larga estas discusiones pueden generar un mal ambiente de trabajo, y, como consecuencia, un entorno estresante.

Ahora imagina que tú eres el jefe, y que la mala gestión emocional te convierte en una persona poco tolerante. Está claro que tus subordinados van a sufrir por tu descontrol emocional, lo que puede convertirse en un estresor para los trabajadores que diriges. Por eso es importante gozar de un entorno con inteligencia emocional, para protegernos del desgaste del día a día laboral.

4. Mejora las relaciones interpersonales: volviendo al punto anterior, el ejemplo muestra que la inteligencia emocional es determinante para mantener unas relaciones interpersonales sanas. Conocer y entender tus propias emociones y la de las demás te ayuda a llevar mejor los conflictos, algo que puede ser inevitable cuando convivimos con otras personas.



Además, recuerda que las relaciones de pareja suelen ser una negociación constante, y mantener el equilibrio emocional en esas situaciones que fácilmente pueden irse de las manos suele evitar mucho dolor y malos entendidos.

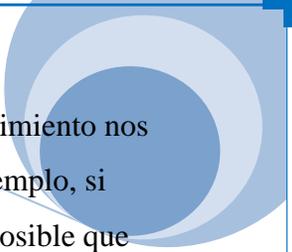
5. Favorece el desarrollo personal: la inteligencia emocional y el desarrollo personal van de la mano. De hecho, los coachs, es decir los expertos en desarrollo personal, aportan herramientas de inteligencia emocional a los *coachees*, pues el desarrollo personal de un individuo no puede entenderse sin el correcto autoconocimiento y la gestión de las propias emociones.
6. Otorga capacidad de influencia y liderazgo: la inteligencia emocional es una competencia imprescindible de los líderes. El propio autocontrol emocional del líder o el saber entender a los demás son una buena demostración de las habilidades de liderazgo.

De hecho muchos líderes carismáticos, los que poseen una inteligencia emocional elevada, como por ejemplo el líder transformacional, han demostrado ser los líderes más eficientes en muchas investigaciones, pues motivan y aumentan la productividad y la eficiencia del grupo.

7. Favorece el bienestar psicológico: en los últimos años está creciendo el interés por la inteligencia emocional gracias a los beneficios que aporta para el bienestar psicológico. Muchas patologías de la actualidad tienen que ver con la correcta gestión emocional, y por eso, se aplica como método terapéutico.

Ahora bien, no solamente se emplea con las personas adultas, sino que en muchos colegios se educa con inteligencia emocional, pues los centros educativos cada vez son más conscientes de la importancia que la IE tiene para la salud emocional de los alumnos.

8. Reduce la ansiedad y ayuda a superar la depresión: muchas personas padecen ansiedad por culpa de una evaluación negativa de la realidad o por un control incorrecto de las emociones, y la inteligencia emocional puede ayudar a prevenir los síntomas ansiosos.
9. Aumenta la motivación y ayuda a alcanzar las metas: varios estudios han demostrado que la inteligencia emocional es sumamente importante a la hora de conseguir nuestros objetivos, y, de hecho, los coachs lo utilizan para motivar a sus clientes.



La inteligencia emocional nos protege en situaciones difíciles, porque el autoconocimiento nos puede mantener a flote incluso cuando queremos abandonar o tirar la toalla. Por ejemplo, si detectamos y sabemos que los sentimientos de frustración son parte de la vida, es posible que sigamos adelante aunque no todo haya salido como deseábamos.

10. Ayuda a dormir mejor: la mejora del bienestar y el equilibrio emocional es positivo para poder conciliar el sueño. Es habitual que la mala gestión de las emociones nos provoque ansiedad y nos genere problemas para el día a día. Todo esto es negativo para nuestra salud psíquica y física, e influye en nuestro sueño.

Gestionando nuestras emociones de la manera adecuada, aceptando nuestras emociones negativas, entendiendo las emociones de los demás y regulando nuestro comportamiento, es clave para tener un sueño plácido y una vida sin grandes altibajos

### **CONSECUENCIAS DE NO POSEER INTELIGENCIA EMOCIONAL**

Son muchas las consecuencias de no poseer inteligencia emocional:

1. Querer tener siempre la razón y la última palabra en discusiones, reuniones, decisiones.
2. Encontrar siempre un culpable para todo, o bien señalar que ha sido por circunstancias externas, obviamente, nunca tu responsabilidad.
3. Vivir en el papel de víctima de todo lo que ocurre y de todas las personas. Lo malo siempre te persigue.
4. Utilizar siempre excusas para no ser responsable de nuestra falta de éxito ni responsabilizarnos de nuestra vida.
5. Ser excesivamente pesimista.
6. Ser susceptible, intolerante, ofenderse y enojarse con demasiada facilidad.
7. Vivir sumido en la desconfianza, ver indicios de complots por todos lados.



Se conformarán dos equipos y se les entregará un listado de emociones que posteriormente representarán mediante mímicas, las cuáles deben captar y nombrar los observadores. Finalizando la dinámica de las mímicas, se procederá a explicar los tipos de emociones y los estados emocionales (Ver Anexo 2, planes operativos)



Esta actividad se desarrollará a través de un psicodrama, en los cuales abran dos grupos, el primer grupo representará la expresión explosiva de la ira y el otro grupo representará la ira de manera asertiva (Ver Anexo 3, planes operativos)



Se hará la evaluación con la técnica del árbol. (Ver Anexo 4, planes operativos)



## JORNADA 2:

### “Pensando positivo, me libero del estrés.”

(MANEJO ADECUADO DEL ESTRÉS)

**Objetivo:** Conocer a cerca del problema del estrés, sus causas, sintomatología y mecanismos adecuados para el manejo del mismo.



Se realizará una retroalimentación de la jornada anterior y luego se hará una técnica llamada “el Bum” (*Ver Anexo 5, planes operativos*)



Se les pedirá a cada participante que escriba una frase o una palabra que considere que describe las características del estrés y luego se socializarán las frases elaboradas y se creará una definición general. (*Ver Manual de usuario*)



Se hará charla expositiva sobre el estrés a través de ejemplos prácticos.



En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuáles nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

**¿QUÉ ES EL ESTRÉS?**

El estrés consiste en un esquema de reacciones «arcaicas» que preparan al organismo humano para la pelea o la huida, es decir, para la actividad física. El estrés era la respuesta adecuada cuando el hombre prehistórico tenía que enfrentarse a una manada de lobos, pero no lo es cuando el trabajador actual tiene

que esforzarse para adaptarse a turnos cambiantes, tareas muy monótonas y fragmentarias o a clientes amenazadores o excesivamente exigentes. Suele ser síntoma de una mala adaptación y producir enfermedades

Se describen tres fases sucesivas de adaptación del organismo:

1.- Fase de reacción de alarma: Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación del sistema nervioso con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina.

## MECANISMO DEL ESTRÉS

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

2.- Fase de resistencia: Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

3.- Fase de agotamiento: Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.



## El estrés y sus manifestaciones.



### ➤ A nivel físico:

- Opresión en el pecho.
- Hormigueo o mariposas en el estómago.
- Sudor en las palmas de las manos.
- Palpitaciones.
- Dificultad para tragar o para respirar.
- Sequedad en la boca.
- Temblor corporal.
- Manos y pies fríos.
- Tensión muscular.
- Falta o aumento de apetito,
- Diarrea o estreñimiento.
- Fatiga.

### ➤ A nivel emocional o psicológico:

- Inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia.
- Deseos de llorar y/o un nudo en la garganta.
- Irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada.
- Deseos de gritar, golpear o insultar.
- Miedo o pánico, que si llega a ser muy intenso puede llevar a sentirnos "paralizados".
- Preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar nuestro pensamiento.
- Pensamiento catastrófico.
- La necesidad de que "algo" suceda, para que se acabe la "espera".
- La sensación de que la situación nos supera.
- Dificultad para tomar decisiones.
- Dificultad para concentrarse.

- Disminución de la memoria.
- Lentitud de pensamiento.
- Cambios de humor constantes.
- Depresión.
- Etc.

### Dimensiones de la vida que se ven afectadas por el estrés

- Área laboral.
- Relaciones interpersonales.
- Familiar
- Sexual



Se proyectará el video sobre causas y consecuencias del estrés, posteriormente, motivará a los usuarios a la reflexión solicitando que responda las preguntas formuladas en su manual del usuario (*Ver en manual de usuario*)



Se generara en los participantes a través de la técnica "un qué, un qué y futbol en rueda" un momento de estrés (*Ver anexo 6, plan operativo*)



Se conformarán dos equipos de trabajo, luego se rifará a que equipo le tocará un caso. Posteriormente, se solicitará lean el caso en equipo, lo discutan y respondan unas preguntas. (*Ver en Manual de usuario*)



Se hará la evaluación con la actividad del trébol. (*Ver en Manual de usuario*)

## JORNADA 3:

### “Comunicándome Asertivamente”

(COMUNICACIÓN ASERTIVA Y COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL)

**Objetivo:** Conocer la importancia de la comunicación asertiva y comunicación organizacional para un mejor desempeño laboral.



Se realizará la bienvenida a la 3 jornada luego se hará una retroalimentación de la jornada anterior por medio de técnica “La silla preguntona” (Ver anexo 7, plan operativo)



Se desarrollará una exploración de conocimientos previos a través de la técnica lluvia de ideas (Ver anexo 8 plan operativo)



Se hará charla expositiva sobre comunicación organizacional.



¿QUÉ ES LA  
COMUNICACIÓN  
ORGANIZACIONAL

La comunicación organizacional es el proceso por medio del cual los miembros recolectan información pertinente acerca de su organización y los cambios que ocurren dentro de ella. También se entiende como un conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien, a influir en las opiniones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente con sus objetivos

## TIPOS DE COMUNICACIÓN

- **Interna:** con la que se pretende mantener informados y coordinados a los miembros del equipo, fomentar el feedback entre los diferentes integrantes y generar climas laborales positivos. Para que sea lo más efectiva posible, se debe desarrollar en tres sentidos:
  - **Descendente:** de los superiores a los trabajadores, a través de instrucciones orales, discursos, reuniones, llamadas telefónicas, memorándums, cartas, informes, folletos, manuales...
  - **Ascendente:** de los empleados a los directivos y responsables de área, mediante encuestas, reuniones, entrevistas, formularios de sugerencias...
  - **Horizontal:** la que tiene lugar entre colaboradores del mismo rango jerárquico con la finalidad de mejorar la cohesión de los equipos, a través de reuniones, llamadas, correos...

- **Externa:** dirigida a dar a conocer la actividad empresarial fuera de la compañía y recopilar la retroalimentación procedente de otros actores de la sociedad

## IMPORTANCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL:

La importancia de la comunicación organizacional radica en que ésta se encuentra presente en toda actividad empresarial y por ser además el proceso que involucra permanentemente a todos los empleados. Para los dirigentes es fundamental una comunicación eficaz porque las funciones de planificación, organización y control sólo cobran cuerpo mediante la comunicación organizacional.

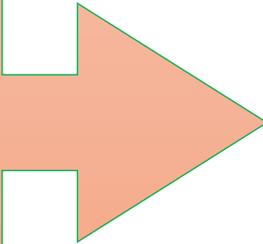


Se realizara la técnica del comunicador (Ver anexo 9, plan operativo)



Se realizara charla expositiva sobre el concepto de asertividad y su estilo básico en la conducta interpersonal.

La asertividad es una estrategia de comunicación que nos permite defender nuestros derechos y expresar nuestra opinión, gustos e intereses, de manera libre y clara, sin agredir a otros y sin permitir que nos agredan. Una conducta asertiva nos permite hablar de nosotros mismos, aceptar cumplidos, pedir ayuda, discrepar abiertamente, pedir aclaraciones y aprender a decir “no”.



**¿QUE ES LA ASERTIVIDAD?**

### **ESTILOS BASICOS EN LA CONDUCTA INTERPERSONAL.**

Estilo pasivo: Son personas que no defienden sus intereses, no expresan sus sentimientos verdaderos, creen que los demás tienen más derechos que ellos mismo, no expresan desacuerdos. Este estilo tiene como ventaja que no suele recibir rechazo directo por parte de los demás.

Estilo agresivo: No tienen en cuenta los sentimientos de los demás. Acusan, pelean, amenazan, agreden, insultan. Presentan la ventaja de que nadie les pisa y la desventaja de que nadie les quiere a su lado.

Estilo asertivo: Consiguen sus objetivos sin dañar a los demás. Se respetan a ellos mismos pero también a los que les rodean. Actúan y dicen lo que piensan, en el momento y lugar adecuados, con franqueza y sinceridad.

Pongamos un ejemplo: Usted se sienta en un restaurante a cenar. Cuando el camarero le trae lo que ha pedido, se da cuenta de que la copa está sucia, con marcas de pintura de labios de otra persona. Usted podría:

- a. No decir nada y usar la copa sucia aunque a disgusto.
- b. Armar un gran escándalo en el local y decir al camarero que nunca volverá a ir a ese establecimiento.
- c. Llamar al camarero y pedirle que por favor le cambie la copa.

Este ejemplo ilustra los tres puntos principales del continuo de asertividad:

**Estilo pasivo    Estilo asertivo    Estilo agresivo**

Ni a) ni b) sean conductas apropiadas en esa situación si lo que pretendemos es reducir nuestro estrés.

Estas formas de comportarnos nos hace a veces ineficaces para la vida social, generándonos malestar. Sin embargo, como cualquier otra conducta, es algo que se puede ir aprendiendo con la práctica.



Se proyectará el video "puente de la comunicación" sobre la "Importancia de la comunicación asertiva", posteriormente, motivará a los usuarios a la reflexión solicitando que responda las preguntas formuladas en su manual del usuario (*Ver en manual de usuario*)



Por medio de los conocimientos adquiridos se les pedirá a los participantes que realicen un psicodrama (*Ver anexo 10, plan operativo*)



Se hará la evaluación con la técnica "La mano evaluadora". (*Ver anexo 11, plan operativo*)



## JORNADA 4:

### “Motivándonos para alcanzar el éxito”

(MOTIVACIÓN INTERNA)

**Objetivo:** Desarrollar y fortalecer los conocimientos y técnicas prácticas para mejorar el nivel de motivación de los empleados.



Se realizara una retroalimentación de la jornada anterior y luego se hará una técnica llamada “Los globos preguntones” (Ver anexo 12, plan operativo)



Se realizará charla expositiva sobre la motivación y sus componentes.

#### ¿Qué es la motivación?

Se define usualmente como el proceso por el cual la conducta es energizada y dirigida, es un impulso del ser humano, el motor o la fuente de energía que hace que mantenga una consistencia en realizar acciones para lograr un objetivo o para satisfacer una necesidad.

La motivación no es un concepto fácil de explicar. Los psicólogos la describen como el impulso que tenemos los seres humanos para comportarnos de cierta manera para lograr lo que deseamos obtener. Muchos la describen como el deseo o la expectativa que nos empuja a realizar alguna actividad o a lograr lo que queremos alcanzar.

Es un proceso intuitivo, puede ser inferido sólo observando la conducta de la persona, midiendo los cambios en su manera de actuar y conociendo sus necesidades y metas.

## ***Factores que promueven la motivación***

Factores determinantes de la Motivación:

Según Vásquez (2007), hay tres niveles de factores que influyen en la motivación de los trabajadores de salud, específicamente los siguientes:

### 1- Factores determinantes individuales:

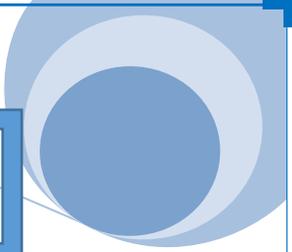
Existen dos dimensiones de la motivación para el trabajo a nivel individual, primeramente las metas de la persona como de la organización las cuales deben ser compatibles entre sí. En segundo lugar, los trabajadores necesitan percibir que son capaces de hacer sus tareas.

### 2- Factores institucionales:

“El papel de una organización en motivar a sus trabajadores consiste en esbozar y comunicar las metas institucionales, proporcionar los procesos y recursos para lograrlas, asegurar la retroalimentación respecto al desempeño, así como en el personal” (Vásquez, 2007). Desarrollar habilidades

### 3- Influencias culturales y de clientes

En las instituciones que prestan servicios, la cultura social también afecta a los trabajadores a través de sus interacciones con los clientes. En casos en que existe una relación social entre el paciente y el trabajador, es posible que los proveedores se sientan motivados a dar un tratamiento más educado y empático



## ***Motivación interna y Motivación externa.***

La psicología clasifica la motivación en dos categorías, la extrínseca también conocida como la motivación externa la cual es influida por factores externos y la motivación interna o intrínseca que surge de nuestra satisfacción interior. Esta es la motivación más duradera de acuerdo a los estudios realizados en estos dos tipos de motivaciones.

Un ejemplo para distinguir la motivación intrínseca de la extrínseca sería el caso de que nos sintamos motivados a participar de cierto deporte. Si la motivación para hacerlo es intrínseca o interna, no nos va a preocupar mucho los trofeos que ganemos o el dinero que obtengamos cuando ganemos un juego.

Si la motivación de jugar fue causada por factores externos y es extrínseca, entonces si vamos a estar motivados por los premios, las alabanzas, las celebraciones, frases de felicitaciones y trofeos que nos den cuando triunfamos en la meta de ganar o ser los mejores.

El hacer inferencia sobre los motivos para la conducta es difícil porque ésta puede servir a más de un simple motivo y el mismo motivo, puede estar manifiesto en diferentes clases de conductas que se interrelacionan para alcanzar la satisfacción motivacional

## ***Motivación y necesidades***

Las necesidades, es todo aquello que resulta indispensable para la sobrevivencia humana, su clasificación para medir la motivación en el ser humano ha sido una controversia, sin embargo, existe algún consenso de que las siguientes seis necesidades son significativas y útiles para la comprensión de la motivación.



✓ **Necesidad de realización.**

Las personas que poseen motivación hacia la necesidad de realización, prefieren tareas en las que el éxito dependa del esfuerzo y habilidad propia, se sienten satisfechas al experimentar el éxito, completando tareas difíciles. Desean una retroalimentación concreta y frecuente a cerca de su actuación de manera que puedan disfrutar la experiencia del avance hacia el logro de sus objetivos. Disfrutan de la competencia con otras personas.

✓ **Necesidad de afiliación.**

Los seres humanos normalmente tienen algún deseo de disfrutar de compañía y relaciones interpersonales amistosas en las que el afecto y el compañerismo se da y se recibe. Sin embargo, la fuerza de esta necesidad varía de persona a persona en gran manera. Alguien con una fuerte necesidad de afiliación, puede sentir especial interés en caer bien y ser aceptado, muy sensible a las indicaciones que sugieran o rechazo u hostilidad por parte de otros. Encuentran gran satisfacción y los motivan las interacciones con grupos de amigos, les gusta trabajar en grupos y establecer lazos de amistad, busca que el trabajo no interfiera en las relaciones de amistad, evita conflictos.

✓ **Necesidad de estimación. (Ego)**

La gente tiene típicamente algún deseo de ser respetada y apreciada, esta necesidad de estimación, muchas veces es denominada como necesidad del “ego”. Las personas con fuerte necesidad del ego tiende a buscar posición de prestigio, fama, estatus alto, membresía en grupos, les gusta expresarse en público, se desligan en ocasiones de muchos estándares morales y religiosos.

✓ **Necesidad de independencia (autonomía).**

Al acercarse las personas a la edad adulta, se van haciendo crecientemente independientes y se asumen responsabilidades en la conducción de la propia vida. Sin embargo, las personas difieren grandemente en la extensión en la que desean libertad y en la manera en que han aprendido a reaccionar ante las figuras de autoridad. Una persona con alta necesidad de independencia tiende a querer gozar de libertad y autonomía en niveles altos. Un bajo interés de autonomía genera dependencia en las personas lo que genera imposibilidad para desarrollar el potencial humano.



✓ **Necesidad de poder.**

Las personas difieren en el grado que desean influir sobre otras. La satisfacción de esta necesidad se encuentra en la incidencia de tipo emocional o conductual sobre otra persona. Una fuerte necesidad de poder puede ser satisfecha por una amplia gama de maneras, incluyendo algunas de tipo sustitutivo, tales como: asistir a deportes de contactos físicos estrechos, ver películas con alto grado de violencia, etc. La mayoría de personas, tiene solo una necesidad de poder moderada.

✓ **Necesidad de seguridad.**

Todo mundo tiene algún interés en evitar el daño físico, desastre económico y las consecuencias emocionales; sin embargo, algunas personas se preocupan mucho más que otras situaciones tales como: enfermedades, accidentes, crímenes, desastres naturales, depresiones entre otro.

Cada una de las necesidades, se encuentran estrechamente vinculadas, en su mayoría, el ser humano las posee, unas más identificables que otras, pero a la postre, todo ser humano vive en una lucha constante por la satisfacción de sus necesidades para sobrevivir y autorrealizarse según lo plantea Abraham Maslow en su teoría de la jerarquización de las necesidades, pues, manifestó que el ser humano es motivado en su conducta y accionar a través de una serie de necesidades desde las fisiológicas hasta las de autorrealización que van encaminadas a crecer como personas y de la satisfacción de estas necesidades depende el crecimiento del potencial humano.

## ***La importancia de la motivación interna en la actividad laboral.***

Un trabajador motivado, es un trabajador que cumplirá con las políticas de la organización, las responsabilidades y los objetivos en tiempo y forma. El clima de trabajo, es el ambiente que rodea a la persona mientras realiza sus tareas por lo que un trabajador en un contexto positivo, va a tener un grado de satisfacción alto lo que se verá reflejado en su compromiso y evaluación de rendimiento de lo contrario, una persona no satisfecha, es una persona no comprometida con falta de interés por sus tareas y para con la organización. Es decir alienadas a la empresa y/o su equipo.

La motivación de cada persona es directamente proporcional a la productividad que tendrá en la empresa. Por lo que dicho esto, podemos sostener que una persona con alta motivación tendrá óptimos resultados en su desempeño, cumpliendo con los objetivos en tiempo y forma. Por el contrario, una persona con baja motivación tendrá un rendimiento no satisfactorio no cumpliendo las expectativas organizacionales.



Se proyectará el video "cae pero no te rindas" que trata sobre motivación interna con el fin que los participantes reflexionen su valor.



Se realizara la actividad "Mi complemento" se formaran 4 equipos de trabajo, que estarán conformados por 5 participantes, para ello se le entregara a cada participante la parte de un rompecabezas y su tarea será armar determinado rompecabezas, buscando entre sus compañeros las partes correspondientes.



Se trabajará en equipos de trabajo que fueron conformados anteriormente, en el manual del usuario encontrarán ciertas frases motivacionales que han sido extraídas del video proyectado, entre todos, realizarán aportaciones sobre la enseñanza personal que les deja cada frase. *(Ver manual del usuario)*



Se proyectará el video "Ese no es mi problema" que trata sobre la importancia de la motivación y el trabajo en equipo en la institución, y luego se responderá algunas preguntas *(Ver manual de usuario)*



Se hará la evaluación de los conocimientos adquiridos con la actividad "En una palabra". *(Ver anexo 13, plan operativo)*

## JORNADA 5:

### Evaluación y cierre de jornadas

**Objetivo: Finalizar las jornadas de manera agradable otorgándoles a los participantes las gracias por su participación.**



Se realizará una retroalimentación de la jornada anterior y luego se hará una actividad llamada "La cola de vaca" *(Ver anexo 14, plan operativo)*



Se evaluarán los conocimientos adquiridos durante las jornadas en los participantes por medio de la técnica Phillip 4-6(Ver anexo 15, plan operativo)



Se realizará una reflexión sobre la práctica experiencial de los participantes por medio de la técnica "La flor de expresión" (Ver anexo 16, plan operativo)



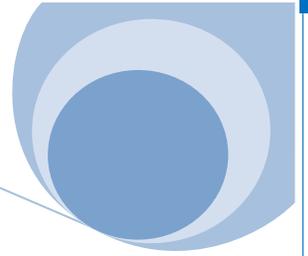
Se realizará la actividad "Compromisos personales" la cual permitirá el compromiso para practicar lo aprendido en las jornadas. (Ver anexo 17, plan operativo)



Se evaluará las jornadas realizadas y el impacto que tuvo en los participantes, con el fin mantener y mejorar la calidad de las futuras jornadas por medio de la técnica el semáforo.  
(Ver anexo 18, plan operativo)



# Manual del Usuario



“Motívate internamente a equilibrar tus emociones”



JORNADAS DE FORMACIÓN PARA  
EMPLEADOS DEL HOSPITAL NUESTRA  
SEÑORA DE FÁTIMA Y HOSPITAL  
GUADALUPANO.

COJUTEPEQUE - CUSCATLÁN

*“Para conservar el equilibrio, debemos mantener unido lo interior y lo exterior, lo visible y lo invisible, lo conocido y lo desconocido, lo temporal y lo eterno, lo antiguo y lo nuevo”*

*JhonO. Donchue*

#### EQUIPO FACILITADOR:

BATRES AGUIRRE, JESSICA ALEJANDRA  
GUZMÁN CRUZ, FRANKLIN ISMAEL  
HÉRCULES BAIDES, KARLA BEATRIZ  
HERNÁNDEZ LÓPEZ, MARÍA SUSANA



## Contenido

PRESENTACION .....	3
JORNADA 1: .....	4
“CONOCIENDO MI MUNDO EMOCIONAL.” .....	4
JORNADA 2: .....	7
“PENSANDO POSITIVO, ME LIBERO DEL ESTRÉS.” .....	7
JORNADA 3: .....	12
“COMUNICANDOME ASERTIVAMENTE.” .....	12
JORNADA 4 .....	15
MOTIVÁNDONOS PARA ALCANZAR EL EXITO .....	15
JORNADA 5 .....	18
EVALUACION Y CIERRE DE JORNADAS .....	18



## PRESENTACION

Estimado usuario les informo que este manual es precisamente para cada uno de ustedes y será una herramienta práctica que le conducirá en las próximas horas a sumergirse en un mundo de motivación

En estas jornadas abordaremos las siguientes temáticas: Conocimiento de la inteligencia emocional y sus habilidades básicas, manejo adecuado del Estrés, comunicación asertiva, fortalecimiento de la motivación intrínseca, las cuales, ayudarán en gran medida al desarrollo profesional y al desempeño laboral, por lo tanto contiene un contenido variado en cuanto a información, reflexiones, y diversas actividades en donde se expresarán ideas u opiniones.

Por tanto, esperamos que sea de mucho bien para ti el conocer sobre estos temas, te invitamos a disfrutar, desarrollar con voluntad y buena actitud estas jornadas.

Atentamente, el equipo facilitador.

# JORNADA 1:

## "CONOCIENDO MI MUNDO EMOCIONAL."

### (INTELIGENCIA EMOCIONAL)

*Proyección de video*



Generalidades  
de la  
inteligencia  
emocional



Reflexionemos  
Las siguientes preguntas

- ¿Qué les pareció el contenido del video proyectado?

---

---

---

---

- ¿Cuántos tipos de mente tiene el ser humano y cuáles son?

---

---

---

---

- ¿Qué nos explicaba el video sobre la inteligencia emocional?

---

---

---

---

- ¿Cuáles son las habilidades de la inteligencia emocional según el video proyectado?

---

---

---

---

Expresando emociones.



Descontrol y control de las emociones

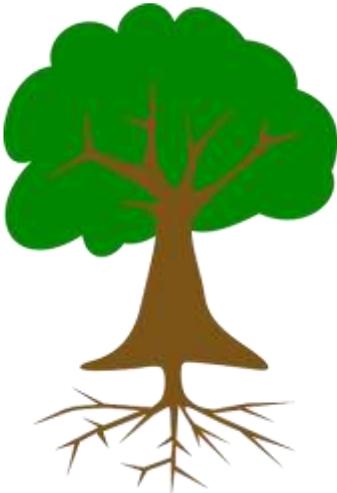




# Árbol evaluador

Conocimiento previo sobre inteligencia emocional

Lo que he aprendido, y es útil para mi vida



Lo que pondré en práctica, de lo aprendido



## Apuntes

---

---

---

---

---

---

---

## JORNADA 2:

"PENSANDO POSITIVO, ME LIBERO DEL ESTRÉS."

(MANEJO ADECUADO DEL ESTRÉS)

Frase con la que  
describo las  
características  
del estrés



*Construyendo  
mi lema.*

Socializando frases

Definición general

Proyectando video:

**Causas y  
consecuencias del  
estrés**

Reflexionemos...



1. ¿Nos ayuda el estrés en nuestras actividades diarias?

---

---

---

---

2. ¿Existe ser humano que no posea estrés?

---

---

---

---

3. ¿Hasta dónde el estrés es negativo para nuestras vidas?

---

---

---

---

4. ¿En lo observado en el video en qué categoría de las presentadas me identifico?\_\_\_\_\_

---

---

5. ¿Cuáles serían las alternativas idóneas para el manejo del estrés?\_\_\_\_\_

---

---

---

# CASO PRÁCTICO (Síntomas de estrés)

## CASO 1

H.M.T. Joven de 25 años se dedica a estudio de licenciatura en enfermería, se encuentra cursando su último año, así mismo, trabaja a medio tiempo en una clínica privada.

El itinerario que desarrolla en los días laborales es el siguiente:

6:00 am debe estar en la clínica recibiendo muestras para exámenes.

8:00 am debe de revisar las citas para la búsqueda de los expedientes médicos de los pacientes citados. De ahí, debe estar pendiente de la recepción de pacientes, prepararlos y hacerlos pasar a su respectiva consulta, de igual forma, debe estar atento a la llegada de pacientes no citados que soliciten consulta y desarrollar el respectivo procedimiento para que pueda ser efectiva la consulta de dichos usuarios.

1:00 pm debe estar en la Universidad para sus respectivas clases, de ahí sale hasta las 5:00 pm, cabe la aclaración que el tiempo estimado para desplazarse de su lugar de trabajo a su lugar de estudio es aproximadamente 40 minutos.

6:00 pm llega a su casa cuando el tráfico no está pesado, procura cenar y hacer sus tareas.

Manifiesta sentir en ocasiones dolor de cabeza y poco apetito, irritado, actúa un tanto agresivo con los pacientes y con sus compañeros de trabajo. Considera que la relación de pareja no es importante ya que absorbe tiempo y él tiene muchas cosas importantes por hacer, en su lugar de estudio es poco sociable, aunque, muchos de los compañeros que le conocían desde antes han expresado que siempre ha sido bastante llevadero y amigable, pero, desde un tiempo acá ha cambiado notablemente.

Piensa que “las cosas es importante hacerlas, no importa si quedan bien o mal lo importante es cumplir con las responsabilidades”.

## CASO 2

**B.A.S.S.** licenciada en laboratorio clínico, tiene su propio laboratorio, casada con dos hijos, el primero de 6 años y el segundo de 2 años. Se dedica arduamente a atender las exigencias del laboratorio del cual es propietaria, siendo muy reconocido existe mucha demanda de usuarios y presta diversos tipos de exámenes médicos.

A las 6:30 am ya debe estar en el laboratorio para tomar las muestras de sangre, seguido de ello, desayuna y comienza el análisis de las muestras, en ocasiones logra terminar su trabajo al mediodía; otros días se le prolonga su labor.

Debe estar pendiente de ir a retirar a su hijo mayor al colegio a las 11:45 am. Expresa sentirse agotada, con mucho sueño ya que por las noches le cuesta conciliarlo. A la relación con sus hijos la define bastante buena, en cambio la relación con su esposo expresa que es una relación de desconocidos, por el mismo agotamiento llega a su casa y busca solo descansar, a veces con dolor de cabeza, dolor de espalda.

Manifiesta sentir mucha ansiedad por la comida por lo que los fines de semana va de paseo con sus hijos y expresa "darse buenos banquetes" y con ello se siente relajada.

Discutamos...

Sobre el caso.

1. ¿Qué dimensiones considera se ven afectadas por el estrés?

---

---

---

---

2. ¿Cuáles son las principales sintomatología de estrés que se evidencia en el caso?

---

---

---

---

3. ¿Qué estrategias sugeriría para la liberación del distrés?

---

---

---

---

Evaluación de la jornada

“EL TREBOL”.

¿Qué enseñanza me deja la jornada?

---

---

---

¿Cómo puedo aplicar lo aprendido en mi área de trabajo?

---

---

---

¿De qué manera me ayuda en mi vida personal?

---

---

---



**Apuntes**



---

---

---

---

---

# JORNADA 3:

## "COMUNICANDOME ASERTIVAMENTE."

(COMUNICACIÓN ASERTIVA Y COMUNICACION ORGANIZACIONAL)

Exploración de conocimientos...  
Comunicación organizacional y asertiva.

Lluvia de ideas



Puesta en práctica:  
Técnica: el comunicador



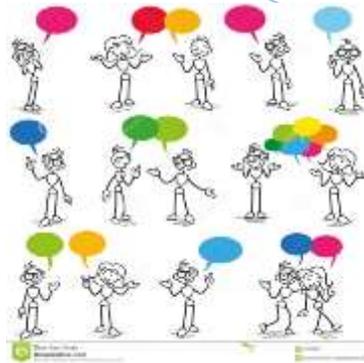
Hablemos sobre.....La comunicación asertiva



*DRAMATICEMOS*

...

*Los estilos de  
comunicación  
asertiva*



PROYECCION DE VIDEO

(Puente de la  
comunicación)

1. ¿Qué problema se pudo reflejar en la presentación del video?

---

---

---

2. ¿Consideras que se reflejó una adecuada comunicación?

---

---

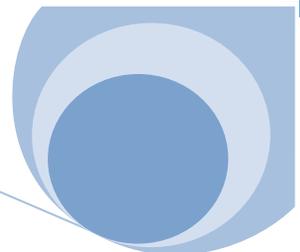
---

3. ¿Qué tipos de estilos de comunicación se observaron en el video?

---

---

---



4. ¿Te identificas con lo reflejado en el video? Si, No ¿Por qué?

---

---

---

5. ¿Cuáles serían las alternativas idóneas para una adecuada comunicación en el ámbito laboral, y entre compañeros de trabajo?

---

---

---



Evaluémonos...

Mi mano evaluadora...



Mis apuntes...

---

---

---

---

---

---

---

---

## JORNADA 4

# MOTIVÁNDONOS PARA ALCANZAR EL ÉXITO

## (MOTIVACIÓN INTERNA)

Hablemos sobre...

*MOTIVACION*



Proyección de video



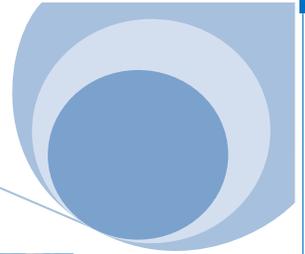
Motivación:

Cae pero no te rindas!!

Reflexionemos  
en grupo lo  
aprendido

1. *"Jamás permitas que te digan que no puedes hacer algo"*
2. *"Si tienes un sueño tienes que perseguirlo hasta realizarlo"*
3. *"Las personas que no llegan muy lejos te dicen que tu harás lo mismo"*
4. *"Los obstáculos parecen invisibles cuando la fuerza de voluntad es mayor"*
5. *"Desistir es la salida de los débiles insistir es la alternativa de los fuertes"*

# La importancia de la motivación interna Y trabajo en equipo.



(Ese no es mi problema)



¿Cómo contribuye la motivación interna en el trabajo en equipo?

---

---

---

---

¿Contribuye la motivación interna para que el personal se responsabilice en sus actividades y compromisos del puesto de trabajo?

---

---

---

---

Evaluación de la  
jornada...

“En una palabra”



Mis apuntes...

---

---

---

---

---

---

---

---

---

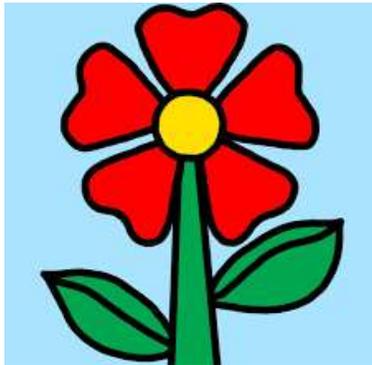
---

## JORNADA 5

### EVALUACION Y CIERRE DE JORNADAS



“la flor de expresión”



Mi compromiso personal...



El semáforo...

Evaluación...



!!! Muchas gracias por  
tu participación!!!

*“si crees totalmente en tí mismo, no habrá nada  
que este fuera de tus posibilidades”*

# Programa de Capacitación

“Motívate internamente a equilibrar tus emociones”



*“Para conservar el equilibrio, debemos mantener unido lo interior y lo exterior, lo visible y lo invisible, lo conocido y lo desconocido, lo temporal y lo eterno, lo antiguo y lo nuevo”*

*JhonO. Donchue*

## EQUIPO FACILITADOR

BATRES AGUIRRE, JESSICA ALEJANDRA  
GUZMÁN CRUZ, FRANKLIN ISMAEL  
HÉRCULES BAIDES, KARLA BEATRIZ  
HERNÁNDEZ LÓPEZ, MARÍA SUSANA

## Contenido

<b>I. NATURALEZA DEL PROGRAMA.....</b>	<b>3</b>
<b>II. FUNDAMENTACION DEL PROGRAMA .....</b>	<b>3</b>
<b>III. OBJETIVOS Y METAS.....</b>	<b>4</b>
<b>IV. LOCALIZACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>V. CALENDARIZACION .....</b>	<b>5</b>
<b>VI. METODOLOGIA .....</b>	<b>5</b>
<b>VII. RESULTADOS OBTENIDOS.....</b>	<b>6</b>
<b>VIII. EVALUACION .....</b>	<b>8</b>
<b>IX. RECURSOS.....</b>	<b>11</b>
<b>X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>12</b>
<i>Conclusiones:</i> .....	12
<i>Recomendaciones:</i> .....	12
<b>XI. ANEXOS (ver siguientes páginas) .....</b>	<b>13</b>

# **INFORME FINAL DE LAS JORNADAS DE CAPACITACIÓN.**

## **I. NATURALEZA DEL PROGRAMA**

El programa “Motívate internamente a equilibrar tus emociones” es el resultado de la investigación realizada en el Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano sobre la “Motivación Laboral y su relación con el equilibrio emocional de los empleados”, en el cual, se abordaron las temáticas siguientes: Inteligencia emocional y Manejo del estrés; Comunicación asertiva y Motivación interna.

En el contexto Salvadoreño la motivación laboral en empleados de instituciones de salud es poco fortalecida, de igual forma, no se promueven capacitaciones en donde se incluyan temáticas sobre la inteligencia emocional y el manejo del estrés, lo que ocasiona probablemente en los trabajadores una prestación de servicio inadecuada al usuario que demanda atención en los centros de salud, en especial en los públicos.

Poner en práctica las habilidades principales de la inteligencia emocional es de suma importancia, ya que permite el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, manejo de la ira, manejo adecuado de los niveles de ansiedad, etc.; lo que contribuye a que exista un clima organizacional óptimo para el desenvolvimiento de las actividades laborales, esto hace que el personal se motive a realizar satisfactoria y eficientemente sus labores.

En ambas instituciones de salud, existe dentro del área de Recursos Humanos un Departamento de Formación de personal encargado de la planificación y ejecución de las jornadas de capacitación, pero, se enfoca más en el fortalecimiento teórico de sus funciones laborales, dejando de lado la salud mental de los empleados, aunado a ello, el personal muestra cierta resistencia a asistir a las jornadas de formación.

## **II. FUNDAMENTACION DEL PROGRAMA**

La motivación laboral se debería considerar como un aspecto relevante para el bienestar emocional del personal que trabaja en instituciones de salud, debido a que su comportamiento afectará o beneficiará en la atención que se proporcionen a los usuarios. Por lo tanto, es indispensable que los empleados se encuentren motivados para que puedan desempeñar bien sus labores y por ende dar una atención digna, eficiente e integral.

Asimismo la capacitación del personal es una cuestión de suma importancia ya que contribuye al desarrollo personal y profesional de los individuos a la vez que ofrecen grandes beneficios a las instituciones en cuanto a las relaciones interpersonales y por ende al clima organizacional.

Un tema primordial para capacitar es la inteligencia emocional que se define como la capacidad para identificar, entender y manejar las emociones correctamente, de modo que facilite las relaciones con los demás, el manejo del estrés o la superación de obstáculos.

La comunicación asertiva es una habilidad necesaria a fortalecer en el personal de dichas instituciones ya que influye en las relaciones interpersonales entre compañeros de trabajo, de igual manera interviene en otros ámbitos de la vida de las personas (familiar, social, etc.) y es relevante pues es la actitud que tiene la persona al expresar su punto de vista de un modo claro y de forma respetuosa ante el interlocutor.

### **III. OBJETIVOS Y METAS**

#### **General:**

- Diseñar, presentar e implementar un Programa de Capacitación para personal que labora en Hospitales públicos y privados en cuanto a las necesidades detectadas en las áreas de inteligencia emocional, manejo del estrés, motivación interna, comunicación organizacional y asertiva; con la finalidad de desarrollar, fortalecer y mejorar los conocimientos o habilidades de los empleados para el desempeño eficiente de las funciones específicas en las unidades de trabajo.

#### **Específicos:**

- Diseñar un programa de capacitación para los empleados de Hospitales públicos y privados en cuanto a las necesidades detectadas en el proceso de investigación.
- Realizar un programa de capacitación para abordar las necesidades manifestadas en las áreas de inteligencia emocional, manejo del estrés, motivación interna, comunicación organizacional y asertiva.
- Desarrollar y fortalecer los conocimientos y habilidades de los empleados para la mejora del desempeño eficiente de sus funciones

#### **Metas:**

- ✓ Ejecutar en un 100% el programa de capacitación a los empleados del Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano
- ✓ Concientizar en un 80% a los/as participantes sobre la importancia que tiene el programa.
- ✓ Lograr la participación en un 90% de los empleados beneficiados durante el desarrollo del programa.
- ✓ Mejorar el equilibrio emocional de los empleados participantes en un 70%.
- ✓ Lograr en un 70% que los participantes fortalezcan su motivación interna y formen nuevos hábitos que mejoren su bienestar personal y profesional

#### IV. LOCALIZACIÓN

El programa de capacitación se realizó en el Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano, localizado en Cojutepeque, Departamento de Cuscatlán, donde se capacito a un total 26 empleados.

#### V. CALENDARIZACION

<i>Fechas</i>	<i>Etapas</i>
<b>10 de octubre 2017</b>	Presentación de la propuesta del programa de capacitación.
<b>17 de octubre 2017 ( Hospital Nuestra Señora de Fátima) y 24 de octubre 2017 (Hospital Guadalupano)</b>	Reunión con ambos Hospitales para la discusión del programa propuesto
<b>27 de octubre 2017</b>	Modificación de las jornadas de capacitación de acuerdo a lo planteado por ambas instituciones
<b>20 y 22 de noviembre 2017</b>	Programación de las jornadas de capacitación
<b>13, 15 diciembre de 2017( Hospital Nuestra Señora de Fátima) 11,12, 15 de enero 2018 (Hospital Guadalupano)</b>	Aplicación de las jornadas de capacitación de acuerdo a lo establecido por ambas instituciones (dos jornadas para el Hospital Nuestra Señora de Fátima y tres para el Hospital Guadalupano).
<b>15 de diciembre 2017 ( Hospital Nuestra Señora de Fátima) 15 de enero 2018 (hospital Guadalupano)</b>	Evaluación del programa implementado
<b>26 de enero 2018</b>	Elaboración de informe de resultados

#### VI. METODOLOGIA

- a) **Sujetos:** Los participantes del programa “Motívate internamente a equilibrar tus emociones” fue un grupo mixto de 9 participantes (5 mujeres, 4 hombres) en el Hospital Nuestra Señora de Fátima y de 17 personas (12 mujeres, 5 hombres) en el Hospital Guadalupano.
- b) **Técnicas:**
- ✚ Técnicas participativas de presentación, animación y evaluación
  - ✚ Técnicas de información. (charla expositiva, Philip 6,6)
  - ✚ Técnicas grupales participativas. (psicodrama, el comunicador, un qué un qué)

**Procedimiento:**

- a) Presentación de la propuesta del programa de capacitación.
- b) Reunión con ambos Hospitales para la discusión del programa propuesto.
- c) Modificación de las jornadas de capacitación de acuerdo a lo planteado por ambas instituciones.
- d) Programación de las jornadas de capacitación.
- e) Aplicación de las jornadas de capacitación de acuerdo a lo establecido por ambas instituciones (dos jornadas para el Hospital Nuestra Señora de Fátima y tres para el Hospital Guadalupano).
- f) Evaluación del programa implementado
- g) Elaboración de informe de resultados.

**VII. RESULTADOS OBTENIDOS**

A continuación se describirá los alcances que se obtuvieron con la aplicación del programa ejecutado en ambas instituciones de salud:

Al iniciar las jornadas de capacitación de los dos hospitales, en un primer momento los empleados se notaron desinteresados por las jornadas luego de utilizar la dinámica de animación y presentación “dilo con una canción”, se logró captar la atención del personal, así mismo se logró la integración del personal perteneciente a distintas áreas con los facilitadores consiguiendo tener un ambiente ameno y agradable, para desarrollar la exploración de conocimientos previos.

Para la exploración de los conocimientos previos de los participantes acerca de las temáticas tratadas se relacionó Inteligencia Emocional y manejo del estrés; Comunicación Asertiva y Motivación; para dicho momento se recurrió a videos, utilizando recurso audiovisual, cabe destacar que la mayoría de los participantes no tenían un conocimiento claro o definido por tal razón, confundían algunos conceptos como la comunicación meramente y la comunicación asertiva, esto se reflejó en uno de los comentarios hechos por un participante: *“yo pensaba que la comunicación asertiva era la forma de cómo podemos mejorar la comunicación entre mi jefe y otras áreas, es decir de cómo transmitimos algunas informaciones dentro de la institución”*.

Al profundizar en los temas por medio de las charlas expositivas, se notó que los participantes, prestaron mayor interés al conocer las diferentes habilidades que posee la inteligencia emocional, se observó que muchos de ellos anotaron en su manual dichas habilidades así como también otros empleados que llevaron su cuaderno o agenda para anotarlas. Al momento de reflexionar y solicitar ejemplos de aplicación, algunos comentarios sobresalientes al respecto fueron *“existen muchas personas que no logran conocerse y por eso*

*no logran llevarse bien con los demás” (habilidad de autoconciencia); “muchos jefes quieren tener la razón aunque no la tengan, ahí se ve que no tienen inteligencia emocional por que no conocen sus errores”.*

Así mismo, se evidenció interés al conocer que las emociones propias inciden en la forma de relacionarse con las demás personas, y si están son negativas generan tensiones en las interacciones con sus compañeros. Uno de los comentarios por parte de un participante fue *“ las emociones, aun las negativas nos ayudan a adaptarnos a la realidad laboral, porque siempre habrán situaciones y emociones que no son positivas y estas se tienen que aprender a manejar, para que no nos controlen, ni nos perjudiquen”*. Otro comentario al respecto; *“es importante reconocer y controlar nuestras propias emociones para estar bien y así poder minimizar el estrés buscando distintas estrategias y distractores”*

En las actividades prácticas, con técnicas participativas se destaca el impacto que tuvo la técnica de “control y descontrol de emociones”, donde a través de un psicodrama los empleados relacionaron los temas de inteligencia emocional, manejo del estrés y comunicación asertiva; por medio de dos casos apegados a la experiencia en situaciones que causan descontrol de emociones y donde se pone en práctica la comunicación asertiva y el manejo adecuado del estrés, logrando reflexionar los siguientes comentarios: *“la tensión del trabajo la llevamos para la casa porque se nos dificulta regular algunas situaciones”, “con respirar podemos evitar disgustarnos y disgustar a los demás, porque la familia no tienen culpa de lo que pasa en el trabajo y los compañeros no tienen culpa de lo que pasa en nuestra casa”*

Generalmente el impacto que se alcanzó generar en los participantes fue que logramos introducir una metodología de capacitación participativa a través de la fundamentación teórica-práctica. Se dio a conocer generalidades sobre las habilidades de la inteligencia emocional y su relación con el manejo del estrés. Se logró aclarar dudas que los participantes tenían a cerca de las temáticas que se abordaron, logrando fortalecer dicho conocimiento previo y enriquecer esas ideas vagas.

### **Limitantes que se percibieron en la ejecución de las jornadas de capacitación.**

Se puede resaltar dentro de las principales limitantes que en ambas instituciones no se alcanzó la meta de ejecutar el programa completo debido a la disposiciones de tiempo, tuvo que ser modificado, a pesar de ello, se logró dar a conocer de forma general las temáticas contempladas en dicho programa.

Así mismo, la resistencia de muchos de los empleados convocados a las jornadas de formación debido a las exigencias laborales con las que cuenta o al poco interés sobre estas temáticas. Cabe la aclaración que algunos empleados al conocer las temáticas se mostraron bastante interesados pero fueron interrumpidos durante las jornadas debido a las emergencias que se presentaron en las instituciones.

El nivel académico de los participantes no fue ecuánime, pues, había personal de las diferentes áreas de las instituciones, dentro de ello el personal operario el cual contaba muchos de ellos con un nivel académico básico y se les dificultó la ejecución de algunas actividades.

### VIII. EVALUACION

El proceso de evaluación se realizó de dos formas, la primera en donde cada participante evaluó al equipo facilitador como también el contenido del programa mediante la técnica del semáforo; el segundo donde el equipo facilitador evaluó a los participantes respectivamente de lo asimilado en las jornadas y el impacto que este tuvo, mediante la técnica del árbol (Hospital Nuestra Señora de Fátima) y técnica Phillips 6-6 (Hospital Guadalupano).

A continuación se presenta un cuadro comparativo de las dos instituciones, acerca de ambas evaluaciones y las temáticas que sugirieron sean tratadas en futuras capacitaciones.

<b>Técnica del Semáforo (ver anexos)</b>	
Hospital Nuestra Señora de Fátima	Hospital Guadalupano
<p>Los participantes indicaron que las jornadas fueron de agrado, interesantes, dinámicas, motivantes, claras en cuanto a los temas impartidos y con actividades de reflexión.</p> <p>Así mismo, sugirieron desarrollar este tipo de jornadas con más tiempo y profundizar más sobre las temáticas tratadas.</p> <p>Dentro de los comentarios destacados al respecto se reflejan los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>“Me gustaron las dinámicas realizadas, buen manejo del tema, estuvo dinámico”</i></li> <li>■ <i>“Las dinámicas fueron muy interesantes, la presentación muy clara, la jornada estuvo bonita”</i></li> <li>■ <i>“Fue una Jornada muy fructífera, clara y con dinámicas prácticas”</i></li> <li>■ <i>“Se necesita más tiempo para realizar la capacitación, es necesario mejores ejemplos para aclarar y hacer más</i></li> </ul>	<p>El personal partícipe del Hospital Guadalupano, manifestó que las jornadas las consideraron interesantes y comprensivas en los temas tratados, mencionaron que no se desarrollan periódicamente, por lo que salen de la metodología tradicional de las capacitaciones que se imparten en la institución. Por otra parte, se sugirió explicar más las dinámicas porque algunos participantes no lograron comprender la lógica de las mismas. También indicaron que las jornadas requerían de más tiempo para su ejecución mejores ejemplos y hacer más entretenidas las charlas.</p> <p>Los comentarios prominentes son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>“Estuvo interesante y participativo, tienen 10”</i></li> <li>■ <i>“Que sigan dando este tipo de capacitaciones, los felicito”</i></li> <li>■ <i>“Me gustó porque fue dinámico y no fue aburrido”</i></li> </ul>

<p><i>entretenido el tema, los temas se comprendieron y es dinámico”</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <i>“Creo que hay que mejorar al explicar las dinámicas por el personal que no comprendía. Bastante comprensible el tema y muy importante el contenido”</i></li> <li>■ <i>“Me gustaron las temáticas y creo que las pondré en práctica”</i></li> </ul>
--	--

**Técnica del árbol y técnica Phillips 6-6**

Hospital Nuestra Señora de Fátima	Hospital Guadalupano (ver anexos)
<p>En esta institución se realizó la técnica del árbol debido al tiempo proporcionado, en dicha técnica se evaluó lo que el personal asimiló durante las jornadas de capacitación, en base a tres interrogantes: ¿Qué conocía previo a la jornada de las temáticas impartidas? ¿Lo que ha aprendido es útil para su vida? ¿Que pondrá en práctica de lo aprendido?</p> <p>Las preguntas se encontraban en el manual del usuario, cada participante respondió a dichas interrogantes y finalmente se socializó. A continuación se describen los comentarios de mayor presencia.</p> <p><b>¿Qué conocía previo a las jornadas?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>“sabía que existía la comunicación pero no asertividad y que tenemos una mente racional que nos ayuda a pensar”</i></li> <li>- <i>“que existía el estrés, que es malo porque afecta a las personas”.</i></li> <li>- <i>“tenía conocimiento que existía las emociones, pero no sabía que existía la inteligencia emocional”</i></li> <li>- <i>“sé que la motivación es importante para hacer las cosas”</i></li> </ul> <p><b>¿Lo aprendido es útil para la vida?</b></p>	<p>En la técnica de evaluación Phillips 6-6 se realizaron dos equipos a los cuales se le entregó dos temas a cada uno, el primero fue Inteligencia Emocional y Manejo del estrés, el segundo Comunicación Asertiva y Motivación.</p> <p>En la exposición de los temas proporcionados el grupo 1 explicó que entendían a la inteligencia Emocional como <i>“la forma en que se puede medir la capacidad de nuestras emociones, las cuales inciden en las relaciones interpersonales y si no se logran manejar pueden existir consecuencias negativas a nivel general, una de ellas es el manejo inadecuado del estrés”</i></p> <p>Al explicar los síntomas del estrés se identificaron con los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ En su trabajo: Ansiedad, preocupación, Inflamación del colon, dolor de cabeza, Mareos y tips nerviosos.</li> <li>■ En su vida personal: Ansiedad, ganas de llorar, malestar general y tensión muscular.</li> </ul> <p>Una participante con ocupación de enfermera expuso: <i>“yo estoy en el área de hemodiálisis, ahí solo estamos dos enfermeras y nos toca presentarnos a las 6:00 am todos los días, la demanda de pacientes es mucha algunas veces excede de los 10 pacientes, muchos de ellos llegan con problemas de respiración por lo que</i></p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Es útil porque ayuda a mejorar la comunicación con mis compañeros y a llevar un ambiente adecuado para trabajar.</li> <li>- “Lo puedo poner en práctica al final soy el mayor beneficiado”.</li> <li>- “Me ayuda a que aprenda a conocer mis emociones y a cómo poder manejarlas”</li> <li>- “en mi vida y en mi trabajo es de utilidad porque ayuda a mejorar mi trabajo, a llevarme mejor con mis compañeros y a atender sin estrés a los pacientes”</li> </ul> <p><b>¿Qué pondrá en práctica?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- “Conocer mis emociones y qué es lo que hace que me sienta así”</li> <li>- “Ser más prudente para hablar con las demás personas”</li> <li>- Saberme llevar con mis compañeros/as siendo empático.</li> </ul>	<p>se deben tratar inmediatamente y así surgen otras emergencias que generan mucha tensión y me identifico con estos síntomas del estrés, a veces me dan ganas de llorar por eso creo que muchos de nosotros cuando nos sentimos estresados recurrimos donde una señora que nos haga masajes, así también mejor procuro mantener la calma para poder hacer bien mi trabajo. ”</p> <p>En el segundo equipo expuso que existen tres estilos de comunicación, siendo el estilo asertivo el más adecuado y el equilibrio entre lo pasivo y agresivo, así mismo expresaron que: “la motivación es un impulso que nos hace desarrollar algo y que una de las formas de motivar es el incentivo y que este no necesariamente debe ser económico sino también verbal”.</p>
---	--

**Temas propuestos para futuras capacitaciones (ver anexos)**

Hospital Nuestra Señora de Fátima	Hospital Guadalupano
<p>Los participantes indicaron tomar en cuenta los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Formas de motivación de empleados</li> <li>▣ Liderazgo</li> <li>▣ Clima organizacional</li> <li>▣ Comunicación en niveles jerárquicos</li> <li>▣ Atención al paciente y calidad de servicio</li> <li>▣ Relaciones interpersonales</li> </ul>	<p>Los empleados participantes sugirieron las siguientes temáticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▣ Técnicas de relajación</li> <li>▣ Estrategias de motivación</li> <li>▣ Capacitación para jefes y liderazgo</li> <li>▣ Atención al paciente</li> <li>▣ Relaciones interpersonales</li> <li>▣ Capacitación a niveles gerenciales sobre como motivar al personal</li> </ul>

**Inferencia:**

De acuerdo a la evaluación de la técnica el semáforo, se puede inferir que las temáticas abordadas en las instituciones de salud pública y privada enfocan su contenido en el desarrollo del conocimiento y destrezas técnicas y específicas para el desempeño de las funciones laborales de los empleados, dejando de lado el

interés por el bienestar y la salud mental de sus empleados, así mismo, la metodología utilizada es de tipo tradicional. Por tal razón, al vivenciar una jornada de capacitación constructivo-participativo las encuentran interesantes, comprensivas y dinámicas, con facilidad de asimilación en las temáticas impartidas, pese a ello, es importante que el facilitador mantenga el dinamismo en las charlas expositivas y mejorar en la calidad de ejemplos reales apegados a la experiencia laboral y personal.

Conforme a lo anterior, por la falta de conocimientos acerca de las temáticas, en la evaluación del árbol y del Phillips 6-6 se observa que los empleados tenían escasos conocimientos previos por lo que confundían comunicación organizacional con comunicación asertiva, sentimientos y emociones.

En ambas técnicas se refleja la asimilación del contenido aprendido en las jornadas, en la técnica del árbol, se identificó la importancia que el personal otorgó en la mejora de comunicación y el conocimiento de las emociones, en el interés de poner en práctica las habilidades de la inteligencia emocional en los diferentes escenarios de la vida. Así mismo, el personal se identificó con las temáticas tratadas en especial con los síntomas del estrés en la técnica del Philips 6-6 logrando definir conceptos específicos y relacionándolos con anécdotas de la vida personal. Con esto, se logró concientizar la puesta en práctica de las temáticas abordadas en especial las habilidades de la inteligencia emocional para fortalecer la comunicación en las áreas de trabajo.

## IX. RECURSOS

<i>Humanos</i>	<i>Materiales</i>	<i>Financieros</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Equipo facilitador.</li> <li>✚ Empleados de los Hospitales Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano.</li> </ul>	Pliegos de papel bond	\$ 1.50
	Plumones y lapiceros	\$ 2.00
	Tirro	\$ 1.00
	Pega	\$ 0.75
	Páginas de papel Bond	\$2.00
	Impresiones	\$ 12.75
	Fotocopias	\$ 1.44
	Refrigerio	\$15.00
	<b>Total</b>	<b>\$ 36.44</b>

## X. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### ***Conclusiones:***

- El diseño e implementación del programa de capacitación para personal que labora en hospitales públicos y privados en los temas de inteligencia emocional, manejo del estrés, comunicación asertiva y la motivación son de mucha importancia para generar el bienestar mental de los trabajadores, ya que desarrolla, fortalece y mejora los conocimientos y habilidades para regular y controlar las situaciones que generan emociones negativas conllevando al manejo inadecuado del estrés, desmejorando las relaciones interpersonales como la calidad de atención al usuario.
- El diseño de los programas de capacitación para las instituciones de salud deben desarrollarse con un enfoque metodológico participativo que atraiga la atención del usuario, apegando las temáticas a la realidad inmediata con técnicas de aplicación que permitan poner en práctica la teoría impartida. Así mismo es importante que para realizar los diseños de los programas se realicen estudios dentro de las instituciones que permitan conocer las necesidades psicológicas de sus empleados para responder con programas que permitan trabajar el área actitudinal.
- Realizar programas o jornadas de capacitación para abordar las necesidades manifestadas en cuanto a la motivación laboral y su relación con el equilibrio emocional, según el resultado de previas investigaciones en las instituciones de salud es de mucha relevancia ya que permite dar respuesta a las mismas y mejorar el clima institucional y la calidad del servicio al usuario.

### ***Recomendaciones:***

- Que las instituciones de salud pública y privada, de acuerdo con el departamento de formación de personal realicen promoción de programas que capaciten la importancia de la motivación laboral, salud mental u otros temas relacionados en sus empleados.
- Que los directores de los Hospitales den apertura a la ejecución de programas de capacitación los cuales sirvan como mecanismo de incorporación gradual para mejorar la motivación de los trabajadores y el equilibrio emocional en la vida diaria y laboral de todos los empleados.
- Es importante que las instituciones proporcionen un tiempo adecuado para la ejecución de los programas de capacitación y que se desarrollen sin interrupciones, permitiendo la concentración total del personal.
- Que el Hospital Nuestra Señora de Fátima y Hospital Guadalupano realicen un seguimiento de las diferentes temáticas abordadas para mejorar el clima institucional y fortalecer la relación entre la institución y los empleados.

- Es de suma importancia que cada uno de los participantes lleven a la práctica lo aprendido en el programa de capacitación no solo en el área laboral sino también en los diferentes escenarios de la vida cotidiana.

## **XI. ANEXOS (ver siguientes páginas)**

# EVALUACIONES HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA

## ANEXO 18:

### El semáforo.

#### ¡Valoremos las jornadas!

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gustó o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



Las dinámicas  
realizadas.  
Bien manejo  
del tema y  
Dinámico

## ANEXO 18:

### El semáforo.

#### ¡Valoremos las jornadas!

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gustó o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



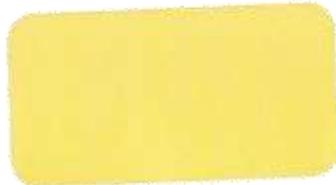
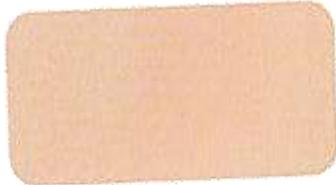
Las dinámicas  
para ser muy interesantes  
la presentación  
muy clara  
las preguntas es buena  
¡basta! (X)

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poca, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



Buena actividad para llevar por ejemplo al ambiente laboral

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poca, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



No necesita más tiempo para realizar la capacitación.



Es necesario mejores ejemplos para aclarar y hacer más entretenido el tema.



El texto de las presentaciones muy pequeña.  
Se comprende y es dinámico.

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



[Empty red box]



[Empty yellow box]



*Muy dinamica e interesante*

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



[Empty red box]



[Empty yellow box]



*Fue una jornada muy buena para ser con dinamicas practicas.*

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gustó o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gustó o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



• Las dinámicas son muy interesantes y motivantes

# EVALUACIONES HOSPITAL GUADALUPANO.

## ANEXO 18:

### El semáforo.

#### ¡Valoremos las jornadas!

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



Que sigan dando este tipo de capacitaciones al personal. Los felicito.

## ANEXO 18:

### El semáforo.

#### ¡Valoremos las jornadas!

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



-estubo interesado y participativo tiene 10

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



[Empty red box for notes]



[Empty yellow box for notes]



esta bien la  
capacitación ~~se~~ ~~va~~ ~~en~~ ~~práctica~~

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



[Empty red box for notes]



[Empty yellow box for notes]



Si me gustaron  
y creo que  
trabaja y por eso  
en práctica

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poca, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gustó o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poca, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gustó o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gustó o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



[Red rectangular box for feedback]



[Yellow rectangular box for feedback]



[Green rectangular box with a handwritten 'X' mark]

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gustó o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



[Red rectangular box for feedback]



[Yellow rectangular box for feedback]



[Green rectangular box with handwritten text: "Les Felicitamos por su capacitación."]

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



*me gusto por  
que fue bastante  
interesante*

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



X

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



Felicidades. Siguan adelante.  
Me gusto mucho.

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



[Empty red box]



[Empty yellow box]



Todo muy bien,  
Explican los conceptos  
me gusto.

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



[Empty red box]



[Empty yellow box]



Bastante dinámico  
muy interesante.  
¡sigan así!

**ANEXO 18:**

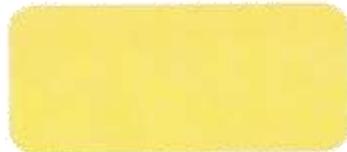
**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



-mas dinamismo  
a parte del grupo



X

**ANEXO 18:**

**El semáforo.**

**¡Valoremos las jornadas!**

**Indicaciones:** marca con una "X" con el color que te identifiques (rojo: poco, amarillo: algo, verde: mucho), así mismo en las líneas puedes escribir en el color rojo lo que no te gusto o no aprendiste de las jornadas, en amarillo si crees que hay que mejorar en futuras capacitaciones y en verde si entendiste bastante bien y te gustaron las temáticas abordadas.



folvo un poco al explicar  
las dinamicas por las personas  
que no comprendian



Bastante comprensible el  
tema y muy importante  
el contenido

## PROPUESTA DE TEMAS, HOSPITAL GUADALUPANO.

- > Técnicas de Relajación.
- > Test de autoestima.
- > Técnicas de comunicación asertivas.
- > Estrategias de motivación
- > Capacitación para jefes y liderazgo.
- > Relaciones interpersonales.

### Relaciones Interpersonales.

- mejorar el trato de los trabajadores departamentales
- Las Hermanas
- Capacitación de Atención al Paciente

### Relaciones Interpersonal

- Capacitación a Jefes y porqueno a Dueños de las empresas sobre como motivar al Personal
  - Capacitaciones de relaciones personales.
  - Los temas fueron de mucha importancia.
- Gracias.

## PROPUESTA DE TEMAS, HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE FÁTIMA.

### \* Sugerencias.

- Formas de Motivación al empleado
- Liderazgo
- Equidad de Género
- Clima Organizacional
- Comunicación en niveles gerenciales
- Distribución de tiempos (Laborales y personales).
- Atención al paciente
- Calidad de Servicios

- Aprobación
- Técnicas de manejo de estrés
  - relajación
  - motivación

### - Concientización

Que las personas aprendan a tomar conciencia de cada actividad que realizan para ir dándose cuenta de su verdadera forma de actuar y así sepa mejor que es lo que debe mejorar o en que debe trabajar más.

Más dinámicas.

Más capacitaciones.

Como tratar a un empleado.

Como tratar a un paciente.

Como tratar a un jefe.

Como llevarme con mis compañeros.