

UNIVERSIDAD "CESAR VALLEJO"

FACULTAD DE HUMANIDADES

ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

UCV

UNIVERSIDAD
CÉSAR VALLEJO
PIURA

**RELACION ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL SÍNDROME DE
BURNOUT EN TÉCNICOS ASISTENCIALES QUE PERTENECEN A LA
DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - PIURA.**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

AUTOR:

SANDOVAL MERINO BERTHA LISSET.

CAMPOVERDE ABAD, ELIDA.

ASESOR:

MBA. PEDRO JARAMILLO ARICA

DEDICATORIA

A mi adorable hijo Niel Renzo, mi regalo maravilloso que Dios me ha dado por su amor, ternura y sobre todo comprensión en los momentos difíciles de la carrera. De todo corazón dedico a él este esfuerzo hecho realidad por que en cada sonrisa suya encontré las fuerzas necesarias para seguir adelante.

A mi Madre Linda, una mujer con mucha valentía,
Trabajadora, entusiasta, cariñosa, y comprensible
Quien me inculco esmero, trabajo y fortaleza
Para, enfrentar las dificultades de la vida deseo
de superación para lograr lo que me propongo.

ELIDA CAMPOVERDE ABAD

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar gracias a Dios por poner en mi camino a tantas personas, quienes han contribuido de forma significativa a este trabajo y a mi vida.

A los Técnicos Asistenciales de Enfermería de la Dirección Regional de Piura que colaboraron con la presente Investigación.

A nuestro asesor y amigo incondicional, MBA. Pedro Jaramillo Arica, por su dedicación y apoyo incondicional, del mismo modo al profesor Gino Reyes, por enseñarme a ser paciente.

A mis padres y hermanos por tener la paciencia de esperarme con tanta vehemencia.

A mis compañeros y amigos por compartir las angustias y gratificaciones, a todos ellos gracias.

Con mucho cariño, humildemente.

LISSET SANDOVAL MERINO

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios quien me dio y me seguirá dando fortalezas para seguir adelante todos los días y así mismo darme la oportunidad que he tenido de aprender, mejorar y crecer junto a personas tan especiales para mí.

A la Universidad César Vallejo y a todos mis maestros quienes siempre estuvieron presentes con sus ideas y su apoyo que fue de suma importancia para la culminación de mi carrera profesional.

A mi hijo y familia por tener la paciencia de esperarme con tanta vehemencia.

A mis compañeros y amigos por compartir las angustias y gratificaciones, a todos ellos gracias.

Con mucho cariño, humildemente.

ELIDA CAMPOVERDE ABAD.

PRESENTACIÓN

Señores integrantes del Jurado Calificador:

Pongo a consideración de su criterio profesional la evaluación del presente informe de investigación, denominado: “Relación entre la Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout en Técnicos Asistenciales que pertenecen a la Dirección Regional de Salud – Piura”, elaborado con el propósito de obtener el título de licenciado en Psicología.

El estudio científico de tipo correlacional, busca conocer la relación que existe entre el Síndrome de Burnout y la Inteligencia Emocional en los trabajadores de la empresa, Dirección Regional de Salud Piura y se realiza porque a partir de allí se podrán sugerir mejoras que impacten en primer lugar en el mejoramiento de las condiciones de trabajo y empleo, generando adecuados niveles laborales. Así mismo será un aporte para las personas involucradas en los temas de psicología.

Mostrando apertura a sus observaciones y solicitando sus aportes para este trabajo, estamos dispuestas a absolver las observaciones que se realice.

Piura, 9 de Julio de 2007

“RELACIÓN ENTRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y EL SÍNDROME DE BURNOUT EN TÉCNICOS ASISTENCIALES DE LA DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD - PIURA”.

ÍNDICE

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

PRESENTACION

INDICE

RESUMEN

INTRODUCCIÓN

CAPITULO I. MARCO METODOLÓGICO.....	12
1.1. El problema.....	13
1.1.1. Selección del problema.....	20
1.1.2. Antecedentes del problema.....	20
1.1.3. Formulación de problema.....	20
1.1.4. Justificación.....	36
1.1.4Limitaciones.....	38
1.2. Objetivos.....	38

1.3. Hipótesis.....	43
1.4. Variables e indicadores.....	52
1.5. Diseño de la ejecución.....	53
1.5.1. Tipo de Investigación.....	53
1.5.2. Población – Muestra.....	53
1.5.3. Técnicas, instrumentos e Informantes.....	55

CAPITULO II. MARCO REFERENCIAL CIENTÍFICO

2.1. Marco Teórico.....	69
2.1.1 Inteligencia Emocional.....	70
2.1.2 Síndrome de Burnout.....	105
2.2. Marco Conceptual	133

CAPITULO III. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS.....135

CAPITULO IV. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....140

CAPITULO V. DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....146

CAPITULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. Conclusiones154

6.2. Recomendaciones.....155

CAPITULO VII. Bibliografía y Anexos

7.1. Bibliografía Consultada.....159

7.2. Anexos163

RESUMEN

El trabajo de investigación se realiza en la Dirección Regional de Salud departamento de Piura, su fuerza laboral está conformada por 312 trabajadores técnicos de enfermería, son dos variables muy importantes en las empresas modernas por que el control y manejo de ambas contribuyen al desarrollo y progreso de las instituciones.

Se desea conocer la situación real de la organización en los aspectos relacionados a la inteligencia emocional y el síndrome del quemado o Burnout, para descubrir problemas y mejorar las áreas de oportunidad. Debido a que se cuenta con conocimientos empíricos y aislados de algunas variables que conforman el ambiente laboral físico y humano de la empresa, más no se ha podido integrar esta realidad en constructos amplios que nos permita medir con precisión los niveles.

Se ha creído conveniente realizar la investigación con la finalidad de conocer la relación que existe entre Inteligencia Emocional y el Síndrome de Burnout.

A la muestra se le evaluó con la Escala de Inteligencia Emocional y con el Inventario de Maslach Burnout, encontrando los siguientes resultados: Los técnicos de enfermería se ubican en un nivel adecuado en cuanto a Inteligencia Emocional (89.54), mientras que en lo que respecta al Síndrome de Burnout se ubican en un nivel alto(8.54). En cuanto a la relación que existe entre ambas variables se puede decir que si existe una correlación significativa de tipo inverso.