

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA**



TESIS

**MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y EL SÍNDROME DEL QUEMADO
EN CHOFERES QUE ACUDEN A LA ESCUELA DE MANEJO EL BUEN
CONDUCTOR DE LA CIUDAD DE PIURA - 2010**

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

AUTORAS:

Céspedes Saavedra, Glenda Sally.
Zapata Chinchay, Diana Carolina.

ASESOR:

MBA. Pedro Jaramillo Arica

PIURA – PERÚ

2010

DEDICATORIA

A Dios por bendecirme y guiarme al elegir esta extraordinaria carrera y por colmar mi vida llena de éxitos y satisfacciones.

A mis padres por educarme y criarme con todo su amor y paciencia.

Con afecto para mis hermanas por todo su apoyo en la culminación de mi carrera.

A mí apreciado asesor MBA: Pedro Jaramillo Arica, inspiró en la realización de esta investigación.

Glenda Sally Céspedes Saavedra.

DEDICATORIA

A Dios por brindarme esta gran oportunidad de finalizar exitosamente mi carrera, protegerme y guiarme en toda mi vida.

A mis padres Jorge y Maritza, con su amor y ejemplo me han incentivado a culminar mi carrera.

Con estima y gratitud a mi asesor MBA. Pedro Jaramillo Arica por su extraordinario apoyo incondicional.

Diana Carolina Zapata Chinchay.

AGRADECIMIENTOS

A nuestra casa de estudios:
Universidad César Vallejo, por
brindarnos la oportunidad de
desarrollamos íntegramente en
la carrera de psicología.

Asesor MBA. Pedro Jaramillo
Arica por su apoyo y orientación
brindado a lo largo de la
realización de esta investigación.

A la administradora Del
Buen Conductor, por su
apoyo desinteresado en
la realización de esta
investigación.

Glenda Sally Céspedes Saavedra

Al Decano de la Facultad de
Psicología: Ps Oscar Vela
Miranda, por su apoyo
incondicional.

A nuestro estimado
profesor Lic. Alejandro
Chunga por brindarnos su
apoyo en la realización de
nuestra investigación.

A todos los conductores que
nos ofrecieron su tiempo
permitiéndonos hacer
posible esta investigación.

Diana Carolina Zapata Chinchay

ÍNDICE

Dedicatoria.....	I
Agradecimiento.....	IV
Presentación.....	IX
Resumen.....	X
Abstract.....	XI
Índice.....	V
Índice de cuadros.....	VII
Introducción.....	XII

CAPÍTULO I: MARCO METODOLÓGICO

1.1. El Problema.....	16
1.1.1.-Selección del problema.....	19
1.1.2 Formulación del Problema.....	19
1.1.3 Justificación.....	20
1.1.4 Limitaciones.....	20
1.2. Objetivos.....	21
1.3. Hipótesis.....	22
1.4. Variables – Indicadores.....	23
1.5. Diseño de la Ejecución.....	25
1.5.1.-Tipo de Investigación.....	25

1.5.2.-Diseño de investigación.....	25
1.5.3.-Población-Muestra.....	26
1.5.4.-Técnicas e instrumentos.....	28

CAPÍTULO II: Marco Referencial Científico

2.1.- Antecedentes del Problema.....	40
2.2.- Marco Teórico.....	45
2.3.- Marco Conceptual.....	90

CAPÍTULO III: Descripción de Resultados

Descripción de Resultados.....	92
--------------------------------	----

CAPÍTULO IV: Contrastación de Hipótesis

Contrastación de Hipótesis.....	107
---------------------------------	-----

CAPÍTULO V: Discusión de Resultados

Discusión de Resultados.....	110
------------------------------	-----

CAPÍTULO VI: Conclusiones y Recomendaciones

6.1. Conclusiones.....	116
6.2. Recomendaciones.....	118

CAPÍTULO VII: BIBLIOGRAFÍA

7.1. Bibliografía.....	120
7.2.- Anexos.....	123

INDICE DE CUADROS

Cuadro N° 1.....	92
Modos de afrontamiento al estrés en choferes que acuden a la escuela de manejo El Buen Conductor. Piura- 2010.	
Cuadro N° 2.....	93
Síndrome de burnout en choferes que acuden a la escuela de manejo El Buen Conductor. Piura- 2010.	
Cuadro N° 3.....	94
Relación entre los modos de afrontamiento y el síndrome de burnout en choferes que acuden a la escuela de manejo El Buen Conductor. Piura- 2010.	
Cuadro N° 4.....	96
Relación entre los modos de afrontamiento y el grado de instrucción en choferes que acuden a la escuela de manejo El Buen Conductor. Piura- 2010.	
Cuadro N° 5.....	97
Relación entre los modos de afrontamiento y categoría de brevete en choferes que acuden a la escuela de manejo El Buen Conductor. Piura- 2010.	
Cuadro N° 6.....	98
Relación entre la adopción de conductas inadecuadas y la categoría de brevete de los choferes que acuden a la escuela de manejo El Buen Conductor. Piura- 2010.	
Cuadro N° 7.....	99
Relación entre los modos de afrontamiento al estrés y el tipo de vehículo de los choferes que acuden a la escuela de manejo el buen conductor. Piura- 2010.	

Cuadro N° 8.....	100
Relación entre el síndrome de burnout y el grado de instrucción de los choferes que acuden a la escuela de manejo el buen conductor. Piura 2010.	
Cuadro N° 9.....	101
Relación entre la realización personal y el grado de instrucción de los choferes que acuden a la escuela de manejo el buen conductor. Piura 2010.	
Cuadro N° 10.....	102
Relación entre el síndrome de burnout y el tipo de vehículo de los choferes que acuden a la escuela de manejo el buen conductor. Piura 2010.	
Cuadro N° 11.....	103
Relación entre el cansancio emocional y el tipo de vehículo de los choferes que acuden a la escuela de manejo el buen conductor. Piura 2010.	
Cuadro N° 12.....	104
Relación entre realización personal y el tipo de vehículo de los choferes que acuden a la escuela de manejo el buen conductor. Piura 2010.	
Cuadro N° 13.....	105
Relación entre el síndrome de burnout y la categoría de brevete de los choferes que acuden a la escuela de manejo el buen conductor. Piura 2010.	

PRESENTACIÓN

Señores Miembros del jurado:

Dando cumplimiento a lo dispuesto en el Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Humanidades – Escuela Académico Profesional de Psicología de la Universidad “César Vallejo” Piura, para optar el título Profesional Licenciada en Psicología, sometemos a vuestra consideración la tesis titulada: **MODOS DE AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS Y EL SÍNDROME DEL QUEMADO EN CHOFERES QUE ACUDEN A LA ESCUELA DE MANEJO EL BUEN CONDUCTOR DE LA CIUDAD DE PIURA – 2010**. Reconociendo sus recomendaciones y sugerencias que pudieran brindar para mejorar esta nuestra experiencia de investigación, agradecemos por anticipado su importante participación.

Br. Glenda Sally Céspedes Saavedra

Br. Diana Carolina Zapata Chinchay

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se realiza en la escuela "El Buen Conductor" ubicado en la ciudad de Piura, donde se pretende conocer la situación real de los choferes en los aspectos relacionados a los modos de afrontamiento al estrés y al síndrome de Burnout o del quemado, siendo dos variables de gran interés por intervenir en resultados organizacionales, que permitan revelar los problemas existentes de dicha muestra aplicada.

Así tenemos que esta investigación es de tipo descriptivo correlacional que tiene por objetivo determinar el Modo de Afrontamiento al estrés y el Síndrome del Quemado en choferes de la ciudad.

Este tipo de estudio en las organizaciones facilita los medios necesarios para resolver la problemática, ya que se parte de información válida y precisa, que permite arribar a un mejor diagnóstico y desarrollar alternativas de solución. Para este estudio se utilizó el diseño descriptivo correlacional.

Como resultado de la investigación, obtenemos que no existe relación significativa entre la variable Modo de Afrontamiento al Estrés y Síndrome del Quemado en los Choferes que acuden a la Escuela de Manejo El Buen Conductor de la ciudad de Piura.

PALABRAS CLAVES: Modos de Afrontamiento al estrés – Síndrome del Quemado – Chofer.

ABSTRACT

This research work was done at the El Buen Conductor school located in the city of Piura, where we expect to know the real situation of the drivers on issues related to ways of coping with stress and burnout syndrome or burned, be two variables of interest in intervening in organizational outcomes, that would reveal the existing problems of the sample applied.

So we have this research is descriptive correlational aims to determine the mode of Coping Study on stress and burnout syndrome in the city drivers.

This type of study in organizations provides the means to solve the problem because some information is valid and accurate, which allows to reach an accurate diagnosis and develop alternative solutions. For this study used a descriptive correlational design.

As a result of the investigation, we find that there is no significant relationship between the variable mode for coping with stress and burnout syndrome in attending drivers Driving School El Buen Conductor of the city of Piura.

KEY WORDS: Ways of coping with stress – Burnout Syndrome – Driver.