

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA



“SÍNDROME DE BURNOUT Y AGRESIVIDAD EN
CHOFERES DE TRANSPORTE PÚBLICO DE LA
EMPRESA HUÁSCAR”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA:

PEREA VELÁSQUEZ JACKELYN MELISSA

ASESORES:

DR. JOSÉ VALLEJOS SALDARRIAGA

LIC. LILA DEL ÁGUILA CHÁVEZ

Lima – Perú

2012

Dedicatoria:

Este trabajo se lo dedico a todas las personas que he conocido y me han apoyado en su realización, también a todos mis profesores que a lo largo de estos años me han brindado su conocimiento y apoyo.

A todos los psicólogos que han elegido como misión ayudar a otros a no sufrir ni sobredimensionar los problemas que a veces aturden en la vida.

AGRADECIMIENTOS

A dios y a mis padres, José y Maria, por haberme apoyado en todo momento y por ser el cimiento fundamental de todo lo que soy, por sus consejos, sus valores y su motivación que me ha permitido ser la persona que ahora soy.

A mis compañeros de la escuela de psicología Fiorella, Naty y Veronika por habernos apoyado mutuamente en nuestra formación como profesionales, a mis amigos, Ángel y Benjamín, por haberme ayudado a realizar este trabajo. ¡Gracias por quedarse horas asesorándome!

A mi hermana Evelyn y a Johannes por estar conmigo apoyándome siempre.

A todos los choferes de la empresa de transportes Huáscar, gracias por su apoyo, sus bromas, por confiar en mí, contarme sus historias de vida y experiencias. Al gerente general de la empresa el señor Bernabé Huertas por haberme apoyado y por abrirme las puertas de su organización.

A mis maestros, Lic. Lila del Águila Chávez y el Dr. José Vallejos Saldarriaga por su apoyo, recomendaciones y motivación para la culminación y elaboración de esta tesis.

PRESENTACIÓN

Los continuos accidentes de tránsito son vistos como un problema de salud pública en el Perú, siendo Lima una de las regiones más afectadas. Según la INEI en el último año se ha visto un incremento del 4.3% de accidentes de tránsito en la ciudad de Lima Metropolitana, siendo el más común el choque de vehículos. Por otro lado se ve un aumento del número de infracciones, todo esto debido al exceso de velocidad, imprudencias al conducir y estrés laboral que evidencian la mayoría de choferes de transporte público de nuestra ciudad.

La conducción en el tránsito está plagada de situaciones que demandan toma de decisiones adecuadas, tales como parar ante la luz roja, cambiar de carril, frenar etc., pero además ocurren también incidentes o problemas no previstos, algunas de estas características en el acto de conducir pueden resultar limitantes y estresantes a tal punto de transformarse en situaciones de hostilidad y agresividad, pudiendo causar accidentes de tránsito (Isoba, 2004)

En esta investigación se plantea explorar algunos factores los cuales podrían tener importancia en la génesis del problema como el síndrome de Burnout y la agresividad, teniendo como objetivo principal establecer la relación entre ambas variables. La población elegida para este estudio fueron 200 choferes de la empresa de transporte Huáscar, la cual es una de las empresas más grandes e importantes de nuestra ciudad teniendo buses con recorridos alrededor de toda Lima Metropolitana.

El contenido de la presente investigación está dividido y ordenado de la siguiente manera; primero se encontrará la introducción, seguidamente el problema de investigación, Marco teórico, Marco metodológico y Resultados, en las páginas posteriores se encontrará las conclusiones, sugerencias y referencias bibliográficas del trabajo de investigación.

Con el desarrollo de esta investigación se busca aportar al diseño de nuevas estrategias de intervención destinadas a reducir el impacto de este problema en la comunidad de transportistas, y con ello beneficiarlos con una mejora en su vida laboral, como también beneficiar al usuario de su servicio.

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| Dedicatoria | ii |
| Agradecimientos | iii |
| Presentación | iv |
| Índice..... | vi |
| Índice de tablas | viii |
| Resumen | ix |
| Abstract | x |
| | |
| 1. INTRODUCCIÓN | xi |
| 1.1. PROBLEMA DE INVESTIGACION | 13 |
| 1.1.1. Planteamiento del problema | 13 |
| 1.1.2. Formulación del problema | 16 |
| 1.1.3. Justificación | 16 |
| 1.1.4. Antecedentes | 17 |
| 1.1.5. Objetivos | 22 |
| 1.1.5.1. Objetivo General | 22 |
| 1.1.5.2. Objetivos Especifico | 22 |
| 1.2. MARCO TEORICO | 23 |
| 1.2.1 Marco teórico | 23 |
| 1.2.1.1. Síndrome de Burnout..... | 23 |
| 1.2.1.2. Agresividad | 41 |
| 1.2.1.3. Choferes de transporte público..... | 49 |
| 1.2.2. Marco conceptual | 59 |
| 1.2.2.1. Síndrome de Burnout..... | 59 |
| 1.2.2.2. Agresividad | 60 |
| 1.2.2.3. Choferes de transporte público..... | 60 |
| 2. MARCO METODOLÓGICO | 61 |
| 2.1. Hipótesis..... | 61 |
| 2.2. Variables..... | 61 |
| 2.2.1. Definición conceptual | 61 |
| 2.2.2. Definición operacional | 62 |
| 2.3. Metodología | 73 |
| 2.3.1. Tipo de estudio | 73 |
| 2.3.2. Diseño..... | 73 |
| 2.4. Población y muestra | 64 |
| 2.5. Método de investigación | 64 |
| 2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos | 64 |
| 2.7. Métodos de análisis de datos | 68 |
| | |
| 3. RESULTADOS | 70 |
| 3.1. Descripción e interpretación | 70 |

| | |
|-------------------------------------|----|
| 3.2. Análisis Inferencial..... | 75 |
| 4. DISCUSIÓN | 79 |
| 5. CONCLUSIONES | 86 |
| 6. SUGERENCIAS | 87 |
| 7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 89 |
| 8. ANEXOS | 95 |

Índice de tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1: Validez de contenido por criterio de jueces | 68 |
| Tabla 2: Porcentaje de Índice del nivel de Burnout | 70 |
| Tabla 3: Porcentaje del índice del nivel de Burnout según sus dimensiones. | 71 |
| Tabla 4: Porcentaje del índice de Burnout de acuerdo a edad | 72 |
| Tabla 5: Porcentaje del índice de Burnout de acuerdo a horas de trabajo | 72 |
| Tabla 6: Porcentaje del nivel de agresividad..... | 73 |
| Tabla 7: Porcentaje del índice de agresividad de acuerdo a edad | 74 |
| Tabla 8: Porcentaje del índice de agresividad de acuerdo a horas de trabajo | 74 |
| Tabla 9: Correlación entre el síndrome de Burnout y la conducta agresiva. | 75 |
| Tabla 10: Correlación entre el agotamiento emocional y la conducta agresiva..... | 76 |
| Tabla 11: Correlación entre despersonalización y conducta agresiva..... | 77 |
| Tabla 12: Correlación baja realización personal y conducta agresiva..... | 77 |
| Tabla 13: Recodificación de baremos por valores de indicadores según variable síndrome de Burnout. | 96 |
| Tabla 14: Recodificación de baremos por valores de indicadores según la variable agresividad..... | 97 |
| Tabla 15: Prueba de normalidad- método KolmogorovSmirnov | 98 |
| Tabla 16: Distribución de la muestra por categoría de edad. | 99 |
| Tabla 17: Distribución de la muestra por estado civil | 100 |
| Tabla 18: Distribución de la muestra por horas de trabajo. | 101 |

RESUMEN

El presente estudio tuvo como finalidad establecer la relación entre el síndrome de Burnout y la conducta agresiva en un grupo de choferes de transporte público de la Empresa de Transporte Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho. Se utilizó estudio descriptivo correlacional y un diseño no experimental transversal. La muestra estuvo conformada por 200 choferes, cuyas edades fluctúan entre 18 a 57 años. Los instrumentos aplicados fueron el cuestionario de Burnout de Maslach, (MBI) y el cuestionario de agresividad de Buss y Perry. (AQ) Los resultados revelaron la existencia de correlación significativa a nivel del 0.05 de la variable Síndrome de Burnout con la variable conducta agresiva, también se halló la existencia de correlación significativa al nivel de 0.05 del indicador índice de agotamiento emocional y la variable conducta agresiva, como la existencia de correlación significativa del indicador de despersonalización con la variable conducta agresiva, y finalmente la existencia de correlación significativa del indicador baja realización personal la variable conducta agresiva.

Palabras clave: Síndrome de Burnout , Conducta agresiva, MBI, AQ.

ABSTRACT

This study aimed to establish the relationship between Burnout syndrome and aggressive behavior in a group of public transportation drivers from the carrier Huáscar of the district of San Juan de Lurigancho. A correlational descriptive study was utilized with a non-experimental transversal design. The sample consisted of 200 drivers, ranging in age from 18 to 57 years. The instruments used were the Maslach Burnout questionnaire (MBI) and the Buss and Perry aggression questionnaire (AQ). The results revealed the existence of a significant correlation at a level of 0.05 between the variable for Burnout and the variable for aggressive behavior, a significant correlation at a level of 0.05 between the index indicator for emotional exhaustion and the variable for aggressive behavior, a significant correlation between the index indicator for depersonalization and the variable for aggressive behavior, and finally a significant correlation between the low personal accomplishment indicator and the variable for aggressive behavior.

Keywords: Burnout Syndrome, Aggressive Behavior, MBI, AQ