



UNIVERSIDAD DEL BÍO-BÍO

Facultad de Educación y Humanidades

Departamento de Ciencias Sociales

Escuela de Psicología

Burnout y Agresividad: Un estudio cuantitativo en conductores de microbuses de la ciudad de Chillán

Memoria para optar al título de Psicólogo

Autores:

Gonzalo Gallegos Brogi, Hernán Padilla Orellana, Cristian Reyes Contreras

Profesor Guía:

Sebastián Maureira Meneses

Chillán, 2017

“Agradezco a mi familia por su constante apoyo durante estos 5 años, a mis amigos y pareja, por estar siempre presentes, a mi grupo de tesis y nuestro profesor guía, a todos quienes aportaron durante este periodo”.

Gonzalo Gallegos Brogi

“Dedicado a mi familia que me apoyó en todo momento, en especial a Marisol, mi madre quien siempre creyó en mí y en mis capacidades. A Estefanía por su comprensión infinita y su apoyo incondicional. A mis compañeros de tesis y amigos quienes hicieron posible esta investigación, y a cada una de las personas de las que aprendí en este proceso académico”.

Hernán Padilla Orellana

“Para mi familia, en especial a mis padres y hermanos, quienes me apoyaron constantemente a lo largo de todos estos años de formación profesional, además de agradecer el apoyo y comprensión brindado por mi pareja en todo momento, finalmente me gustaría hacer mención a mis compañeros, amigos y profesor guía que llevamos juntos este proceso”.

Cristian Reyes Contreras

Índice

I.	Introducción	7
II.	Presentación del Problema	10
II.1	Planteamiento del Problema	10
II.2	Justificación.....	12
II.3	Preguntas de Investigación	13
II.4	Objetivos generales y específicos.....	13
II.4.1	Objetivo General	13
II.4.2	Objetivos Específicos.....	13
III.	Marco Referencial.....	14
III.1	Antecedentes Teóricos.....	14
III.1.1	Desarrollo del Síndrome de <i>Burnout</i>	14
III.1.2	Definición del Síndrome de <i>Burnout</i>	15
III.1.3	Dimensiones del síndrome de <i>Burnout</i>	18
III.1.4	El síndrome de <i>Burnout</i> y su relación con el estrés	20
III.1.5	Modelos explicativos del síndrome de <i>Burnout</i>	21
III.1.6	Factores que aumentan el riesgo de desarrollar Síndrome de <i>Burnout</i>	23
III.1.7	Sintomatología asociada al síndrome de <i>Burnout</i>	25
III.1.8	Agresividad, agresión y violencia.....	27
III.1.9	Modelos explicativos de la Agresividad	29
III.1.10	Características de la Agresividad.....	33
III.2	Antecedentes Empíricos.....	34
III.2.1	Síndrome de <i>Burnout</i>	34
III.2.2	Agresividad	37
III.3	Antecedentes Epistemológicos	39
IV.	Diseño Metodológico	41
IV.1	Metodología, Diseño, Hipótesis.....	41
IV.1.1	Metodología	41
IV.1.2	Diseño	42
IV.1.3	Hipótesis:.....	42
IV.2	Técnicas de Recolección de la Información	43

IV.3 Instrumentos.....	43
IV.3.1 <i>Maslach Burnout Inventory</i>	43
IV.3.2 Cuestionario de Agresión de Buss y Perry	46
IV.4 Población/Muestra.....	47
IV.5 Análisis de Datos Propuesto	49
IV.6. Criterios de Calidad.....	50
IV.6.1 Validez.....	50
IV.6.2 Confiabilidad.....	51
IV.6.3 Objetividad.....	53
IV.7 Aspectos Éticos.....	53
V. Presentación de los resultados.....	54
V.1 Resultados de las variables descriptivas.....	54
V.1.1 Análisis índice de <i>Burnout</i>	55
V.1.2 Análisis Índice de Agresividad general	57
V.1.3 Datos adicionales	58
V.2 Resultados de correlaciones.....	81
V.2.1 Correlación nivel de <i>Burnout</i> y Agresividad	81
V.2.2 Relación entre Agotamiento emocional y Agresividad:.....	82
V.2.3 Relación entre Despersonalización y Agresividad:	82
V.2.4 Relación entre Realización Personal y Agresividad:.....	83
V.3 Comprobación de hipótesis	84
V.3.1 Hipótesis Descriptiva.	84
V.3.2 Hipótesis Correlacional.....	85
VI. Conclusiones	88
VI.1 Limitaciones y sugerencias.....	94
VII. Referencias.....	95
VIII. Anexos.....	107

Índice de tablas

Tabla 1 Clasificación de las dimensiones del Burnout por ítems.....	45
Tabla 2 Rangos de puntuación del Burnout.....	45
Tabla 3 Clasificación del AQ por factores e ítems.....	47
Tabla 4 Rangos de puntuación del Cuestionario de Agresión.....	47
Tabla 5 Muestra de conductores estratificada por línea.....	48
Tabla 6 Estadísticos de confiabilidad de Maslach Burnout Inventory.....	52
Tabla 7 Estadísticos de confiabilidad del Cuestionario de Agresión.....	52
Tabla 8 Índice de Nivel de Burnout General de los conductores de las líneas de Microbuses.....	55
Tabla 9 Índice de Nivel de Agresividad General de los conductores de las líneas de Microbuses.....	57
Tabla 10 Edad de la muestra de conductores de microbuses.....	59
Tabla 11 Índice de Burnout para conductores de microbuses menores de 30 años.....	60
Tabla 12 Índice de Burnout de conductores de microbuses de 31 a 40 años.....	60
Tabla 13 Índice de Burnout en conductores de microbuses de 41 a 50 años.....	61
Tabla 14 Índice de Burnout en conductores de microbuses de 51 a 60 años.....	62
Tabla 15 Índice de Burnout en conductores de microbuses de 61 a 70 años.....	62
Tabla 16 Índice de Burnout de conductores de microbuses de 71 a más años.....	63
Tabla 17 Índice de Burnout de conductores de microbuses de la Línea 1.....	64
Tabla 18 Índice de Burnout de los conductores de la Línea 2.....	65
Tabla 19 Índice de Burnout de los conductores de la línea 3.....	66
Tabla 20 Índice de Burnout de los conductores de la línea 4.....	66
Tabla 21 Índice de Burnout de los conductores de la línea 6.....	67
Tabla 22 Índice de Burnout de los conductores de la línea 7.....	68
Tabla 23 Índice de Burnout de los conductores de la línea 8.....	68
Tabla 24 Índice de Burnout de los conductores de la línea 10.....	69
Tabla 25 Índice de Burnout de los conductores de la línea 13.....	70
Tabla 26 Índice de Burnout de los conductores de la línea 14.....	70

Tabla 27 Índice de Agresividad 30 años y menos	72
Tabla 28 Índice Agresividad 31 a 40 años.....	73
Tabla 29 Índice Agresividad 41 a 50 años.....	74
Tabla 30 Índice Agresividad 51 a 60 años.....	74
Tabla 31 Índice Agresividad 61 a 70 años.....	75
Tabla 32 Índice Agresividad 71 o más años.....	76
Tabla 33 Índice Agresividad línea 1.....	76
Tabla 34 Índice de Agresividad línea 2.....	77
Tabla 35 Índice de Agresividad línea 3.....	77
Tabla 36 Índice de Agresividad línea 4.....	78
Tabla 37 Índice de Agresividad línea 6.....	78
Tabla 38 Índice de Agresividad línea 7.....	79
Tabla 39 Índice de Agresividad línea 8.....	79
Tabla 40 Índice de Agresividad línea 10.....	80
Tabla 41 Índice de Agresividad línea 13.....	80
Tabla 42 Índice de Agresividad línea 14.....	81
Tabla 43 Correlación Burnout y Agresividad	81
Tabla 44 Correlación agotamiento emocional y Agresividad	82
Tabla 45 Correlación despersonalización y Agresividad	83
Tabla 46 Correlación realización personal y Agresividad	84
Tabla 47 Puntuación nivel de Burnout.....	85
Tabla 48 Puntuación nivel de Agresividad.....	86
Tabla 49 Correlación Burnout y Agresividad	87

I. Introducción

La presente investigación pretende medir el nivel de *Burnout* en la población de conductores de microbuses del transporte público de la conurbación de las ciudades de Chillán y Chillán Viejo, además de establecer si existe relación entre el *Burnout* y el nivel de Agresividad manifestado.

En el plano urbano, es justamente el transporte público el medio de movilización más utilizado dentro de Chile ya que cumple con el objetivo de trasladar a la población a sus destinos, conectando así las áreas que conforman las ciudades. En el caso particular de la conurbación Chillán-Chillán Viejo, consta de diez líneas de microbuses que conectan a ambas comunas con sus respectivos centros urbanos (Municipalidad de Chillán, 2015).

El interés de esta investigación radica en identificar ciertas situaciones en las cuales constantemente se ven implicados los trabajadores de las distintas empresas que conforman el plan de transporte urbano, donde muchas veces los conductores son acusados de malos tratos por los usuarios, de Agresividad física y verbal, además de actitudes de indiferencia y apatía (Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones [MTT], 2014).

Para analizar esta problemática es necesario identificar y describir cuáles son los factores que favorecen estas actitudes en los conductores dentro de su contexto laboral. Uno de ellos son las condiciones de trabajo en el que se desenvuelven. Según autores como Cunradi, Greinerb, Raglanda y Fisher (2003), las condiciones psicosociales negativas pueden ser desencadenantes de un estrés laboral crónico, el cual puede ocasionar el desarrollo de sintomatología vinculada al síndrome de *Burnout*, cuya presencia es indicativa de las consecuencias de este estrés permanente provocado por las malas condiciones del trabajo. Es por ello que se trabajará en primera instancia en medir los niveles de *Burnout* que presenta esta población. Seguido de esto, se comparará si estos niveles están relacionados de alguna manera con la Agresividad manifestada.

También se evidencia un interés teórico motivado por la escasa investigación nacional respecto al transporte y los riesgos psicosociales que este conlleva, del cual no se registran investigaciones en el plano local y sólo se puede tener una aproximación a nivel nacional a través del estudio de *Burnout* medido en conductores de microbuses del Transantiago realizado bajo el plan de transporte de la Región Metropolitana del país (Olivares, Jélvez, Mena, Lavarello, 2013).

La presente investigación se enmarca dentro de la visión filosófica del paradigma neopositivista. Fue llevado a cabo por medio de la metodología cuantitativa a través de la aplicación de dos instrumentos que permiten medir las variables. Dichos instrumentos son el *Maslach Burnout Inventory* (Maslach y Jackson, 1986), y el cuestionario de Agresión de Buss y Perry (Buss y Perry, 1992).

La muestra de esta investigación fue seleccionada por medio de un muestreo probabilístico, dado que cualquiera de los individuos pertenecientes a la población de conductores tuvo la misma posibilidad de ser seleccionado para la aplicación de ambos instrumentos. Además, se utilizó un estratificado por racimos para asegurar la representatividad de todas las empresas pertenecientes al plan de transporte urbano de la ciudad de Chillán y Chillán Viejo (Hernández, Fernández y Baptista, 2006).

Dentro de esta investigación se presentará un análisis descriptivo de los resultados obtenidos del nivel de *Burnout* y Agresividad, para finalmente trabajar en describir si existen relaciones significativas entre ambas variables. Los análisis realizados fueron llevados a cabo con el fin de responder a las preguntas de la investigación: conocer el nivel de *Burnout* de la población del estudio y comparar si se relaciona significativamente con el nivel de Agresividad manifestado.

El proyecto contará con un apartado de presentación del problema, en el cual se presenta el planteamiento acerca de los temas a tratar, incluyendo las justificaciones al respecto. Además, se describen las preguntas de investigación, objetivos generales y específicos.

Se continuará con un marco de referencia, en donde en primera instancia se presenta el sustento teórico de la investigación. Luego se describirán aportes empíricos,

además del marco epistemológico, cuyo contenido refleja el paradigma y tipo de investigación utilizado.

También se presentará la metodología, hipótesis, técnicas de recolección de información, instrumentos, población de muestra, análisis de datos, criterios de calidad y aspectos éticos que serán utilizados en este estudio.

Finalmente se expondrán los resultados, corroboración de hipótesis y conclusiones de la investigación.

II. Presentación del Problema

II.1 Planteamiento del Problema

En Latinoamérica el transporte público se ha estructurado de tal forma que empresas privadas poseen el control total del servicio, y las retribuciones a los conductores se aplican según normas de un sueldo base más comisión. Chile sigue este modelo, el cual incita y acentúa la competitividad entre los conductores por conseguir pasajeros, lo que trae implicaciones como los problemas de mercado que repercuten en la formación de condiciones ineficientes en la labor de los conductores de microbuses, generando como consecuencia un continuo desgaste laboral (Díaz, Gómez-Lobo y Velasco, 2004). Respecto al plano local, la situación es similar al resto de Latinoamérica puesto que la gestión de las líneas de microbuses, como también los distintos recorridos son administrados por empresas privadas (Subsecretaría Regional de Transporte [SECTRA], 2012).

Esta problemática cobra relevancia ya que actualmente en Chile el transporte colectivo es el medio de locomoción más utilizado por las personas en su vida diaria, sobre todo en las grandes y medianas ciudades del país. Las estadísticas indican que la población chilena utiliza el microbús para actividades tan cotidianas como ir al trabajo, fines recreativos o situaciones en general que impliquen movilización (MTT, 2014).

La encuesta Origen Destino Santiago señala que la mayoría de los viajes que realizan las personas a diario se efectúan en el transporte público, en desmedro del transporte privado que es utilizado en menor medida por los usuarios (SECTRA, 2012).

Según datos recopilados del informe de parque vehicular de la región del Bío-Bío, del Instituto Nacional de Estadísticas (2016), existe un número aproximado de 409 minibuses distribuidos dentro del área de conurbación Chillán-Chillán Viejo, de los cuales 334 se encuentran distribuidos en las 10 líneas pertenecientes a los recorridos que operan dentro del área del plan de transporte local (SECTRA, 2012).

Cunradi et al. (2003), han identificado altos niveles de *Burnout* en conductores de

microbuses chilenos debido a que los factores de riesgo psicosocial asociados son inminentes y sin duda provocan situaciones de estrés crónico, condicionan a la persona y su desempeño laboral, provocando sintomatología asociada al síndrome de *Burnout* en sus dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Este síndrome aparece producto de una interacción negativa entre el trabajador, el lugar de trabajo y los usuarios del servicio que presta. Además, es una forma de adaptación al contexto caracterizado por actitudes y sentimientos negativos sobre los demás y de sí mismo (Gil-Monte, 2001).

Por otra parte, según el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones (2014), a través de diálogos ciudadanos expuestos en el Informe Final de Pro movilidad, los usuarios reportan que uno de los grandes problemas del transporte es la existencia de una actitud agresiva por parte de los conductores y los propios usuarios, creando un círculo de violencia recíproca.

Es irrefutable la evidencia empírica de Agresividad en conductores de microbuses del transporte público, puesto que constantemente salen a la luz casos denunciados por los propios usuarios, los cuales se ven implicados en episodios de violencia, ya sea como protagonistas o testigos (MTT, 2014).

Fernández y Serna (2004), señalan que la Agresividad y la violencia surgen como respuesta al desequilibrio de la vida moderna. Así también la teoría sociológica la sitúa como parte del aprendizaje en un determinado contexto por lo cual sería una forma de adaptación a este.

Dado lo anteriormente expuesto, en la presente investigación se plantea medir el nivel de *Burnout* y Agresividad presente en la población a investigar, así como también identificar si se relaciona el nivel de *Burnout* con el nivel de Agresividad evidenciado por los conductores de microbuses.

II.2 Justificación

La presente investigación cobra relevancia teórica pues busca aportar y darle profundidad al estudio de la interrelación entre las variables descriptivas a investigar, que son el *Burnout* y Agresividad respecto a la población mencionada, ya que si bien existen investigaciones sobre el *Burnout* en Chile, estos estudios se centran principalmente en el desarrollo del síndrome en trabajadores del sistema de salud (Ordenes, 2004), trabajadores del ámbito educacional y docentes de educación (Ramírez y Zurita, 2010). Además, no es posible encontrar mediciones sobre el nivel de *Burnout* que presentan los conductores de microbuses en la provincia de Ñuble, existiendo sólo aportes relacionados en un estudio llevado a cabo por Olivares et al. (2013), en conductores del Transantiago, correspondiente a la Región Metropolitana, donde queda en evidencia la presencia de altos niveles de *Burnout* en los trabajadores. Sumado a lo anterior, se delimitarán las posibles relaciones correlacionales entre ambas variables resultantes del proceso descriptivo (Cancela, Cea, Galindo, Valilla, 2010).

En cuanto al ámbito social de esta investigación, se pretende visibilizar a la población de conductores de las ciudades de Chillán y Chillán Viejo, la cual no ha sido estudiada respecto de las variables consideradas para este estudio. Se busca con ello una trascendencia positiva en torno a las consecuencias psicosociales que pueda aportar este estudio, ya que los datos resultantes podrán aportar información útil al entendimiento del porqué de las conductas de trabajadores y usuarios en torno a los problemas presentados en su relación laboral. Por lo tanto, los alcances y proyecciones del estudio radican principalmente en ser la base para beneficiar e incentivar futuras investigaciones respecto en el tema.

Además, identificar los factores psicosociales y su real incidencia en el ámbito laboral se hace socialmente relevante porque dentro de los objetivos del país para el año 2020 se plantea disminuir la incidencia de enfermedades profesionales, compuesta en gran parte por factores psicosociales como el Síndrome de *Burnout* (Ministerio de Salud [MINSAL], 2013).

II.3 Preguntas de Investigación

- ¿Cuál es el nivel de *Burnout* de los conductores de microbuses de la conurbación Chillán-Chillán Viejo?
- ¿Cuál es el nivel de Agresividad de los conductores de microbuses de la conurbación Chillán-Chillán Viejo?
- ¿Existe una correlación positiva entre el nivel de *Burnout* y el nivel de Agresividad en una muestra de conductores de microbuses de las ciudades de Chillán y Chillán Viejo?

II.4 Objetivos generales y específicos

II.4.1 Objetivo General

- Medir el nivel de *Burnout* y el nivel de Agresividad en una muestra de conductores de microbuses del transporte público de la conurbación de las ciudades de Chillán y Chillán Viejo e identificar si existe una correlación entre ambas variables.

II.4.2 Objetivos Específicos

- Analizar los datos obtenidos a través de métodos estadísticos descriptivos para la medición de la sintomatología asociada al síndrome de *Burnout*.
- Analizar los datos obtenidos a través de métodos estadísticos descriptivos para la medición de la Agresividad.
- Identificar si existe una correlación positiva entre el nivel de *Burnout* respecto a la variable de Agresividad en los conductores de las diferentes líneas de microbuses de la conurbación Chillán-Chillán Viejo.

III. Marco Referencial

III.1 Antecedentes Teóricos

III.1.1 Desarrollo del Síndrome de *Burnout*

Los ambientes laborales pueden aumentar los niveles de estrés de manera subjetiva, afectando a algunas personas más que otras (Maslach y Leiter, 1997). Este fenómeno ocurre cuando las estrategias de afrontamiento que emplean los sujetos son ineficientes, o cuando se produce un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para afrontar dichas problemáticas. Cumpliéndose los contextos señalados anteriormente, es cuando se presenta el denominado estrés laboral crónico que compone un carácter interpersonal, emocional y “aparece como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes” (Quiceno y Vinaccia, 2007, p.118).

El Síndrome de *Burnout* se origina como réplica al estrés laboral que sufren los funcionarios y profesionales, en especial los que mantienen relaciones interpersonales de ayuda con el resto. Las situaciones de trato directo con personas generan cansancio en los trabajadores, debido al estrés que produce y de no ser tratada esta acumulación, afecta la salud tanto física y psicológica, desencadenando distintas sintomatologías que afectan a la persona a nivel de sueños y expectativas, las cuales pueden ser nombradas como las primeras manifestaciones del *Burnout* (Miret y Martínez, 2010).

Dentro de la literatura, el primer caso de síndrome de *Burnout* fue reportado por Green en 1961, en su artículo “*a Burnout case*” (Borda, Navarro, Aun, Berdejo, Racedo y Ruiz, 2007). Luego, en el año 1974, el psiquiatra Herbert J. Freudenberger conceptualizó esta patología, a partir de estudios observacionales mientras trabajaba en una clínica para tratar toxicómanos en Nueva York. Es ahí donde observo que muchos de sus compañeros de trabajo al pasar los años comenzaban a experimentar una pérdida paulatina de energía, interés y empatía con los demás. Lo anterior acompañado de ansiedad, agotamiento y desmotivación laboral (Aceves, 2006).

Posteriormente, Maslach y Jackson (citado en Salas, 2010) definieron el *Burnout* como:

Un síndrome de agotamiento emocional y de cinismo que ocurre con frecuencia en los individuos que trabajan hacia personas, y que dedican mucho tiempo a las relaciones personales de carácter confidencial con estas personas bajo condiciones crónicas de estrés y de tensión” (p.42)

El *Burnout* no debe ser confundido con el estrés psicológico, sino más bien debe entenderse como una respuesta a determinadas fuentes de estresores o más bien un estrés de carácter crónico (Gil-Monte, 2001).

Posterior a esto, Maslach y Leiter (1997), atribuyen algunas características al síndrome, entendiéndolo como “la erosión del alma”, simbolizando el desajuste que se da entre lo que la persona es y lo que quiere ser, con lo que realmente realiza, por lo que la erosión representa la pérdida paulatina que se da en el contexto del desajuste entre las necesidades personales y las demandas organizacionales (Buzetti, 2005).

El Síndrome de *Burnout* se considera como una de las fuentes más significativas de riesgos psicosociales en todo tipo de organización laboral y, dentro de los trabajos orientados al área de servicios, una de las formas más habituales de desarrollarlo es a través del estrés laboral crónico (Gil-Monte, 2005).

III.1.2 Definición del Síndrome de *Burnout*

Aranda (2006), señala que la palabra “*Burnout*” es un término anglosajón que se traduce como estar quemado, desgastado y exhausto y que conduce a la pérdida de la ilusión por el trabajo. Desde entonces el concepto ha tenido varias denominaciones, si bien la literatura española ofrece una variada gama de definiciones, las más comunes son: “quemarse por el trabajo”, “síndrome del desgaste profesional” y “desgaste psíquico”, entre otras (Boada, Vallejo y Agulló, 2004).

Desde una perspectiva clásica el *Burnout* puede ser entendido como “un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera” (Maslach, 1993, p. 20).

Este síndrome es determinado como la respuesta prolongada a estresores psicosociales de carácter crónico que se experimentan tanto a nivel personal como también relacional dentro del contexto laboral, compuesto por las dimensiones Agotamiento Emocional (AE), Despersonalización (DE) y Realización Personal (RP) que deben ser comprendidas como un proceso que se adquiere de forma paulatina (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001).

Además de la definición de Maslach acerca del *Burnout*, hay otros autores que plantean distintas formas de abordar el síndrome.

Por ejemplo, Pines y Kafry (1978), se refieren al *Burnout* como la experiencia global de agotamiento físico, emocional y actitudinal de la persona.

Desde la perspectiva de Smith y Nelson (1983), se concluye que no es posible llegar a un acuerdo respecto a una definición que aborde todas las características del síndrome debido a su complejidad, ya que la descripción de los síntomas cambia según la mirada de los autores.

Para Pines y Aronson (1988), el concepto de *Burnout* va ligado a una desilusión por parte de la persona afectada, la cual está, o debería estar altamente motivada por su trabajo, y al no cumplir sus expectativas va generando fatiga emocional, física y mental. Sienten impotencia debido a lo comentado anteriormente, presentan una disminución en su autoestima y aparecen sentimientos de inutilidad (Tonon, 2003).

Leiter (1991), da una mirada totalmente distinta sobre el *Burnout* que lo desliga del estrés laboral, pues según este autor el síndrome se clasifica como una crisis de autoeficacia, a diferencia de la mayoría de los autores de la época que lo relacionaban con el estrés.

Weinberg y Gould (1996), señalan que el síndrome de *Burnout* posee como características la presencia de agotamiento físico y emocional, que repercuten en el individuo y producen consecuencias como un bajo auto concepto, escasa energía, una disminución en el interés laboral y una baja confianza hacia las tareas relacionadas con las labores del trabajo. Además, consideran que este agotamiento implica una respuesta negativa (insensibilidad) hacia las personas que rodean su entorno laboral. Sumado a

sentimientos de baja realización personal, situación que se ve reflejada directamente en el nivel de rendimiento y baja productividad.

Una característica que toma relevancia es la definición del ámbito laboral específico al cual afecta. Para Maslach (1982), afectaría principalmente a trabajadores del área de ayuda, salud y servicio público. Aunque según Brill (1984), el desarrollo del *Burnout* puede aparecer en cualquier tipo de trabajo, no tiene por qué ser específico a algún cargo en particular y no necesariamente debe darse en trabajos donde exista un trato directo con usuarios o terceros. Por lo tanto, también puede afectar a trabajadores que realicen funciones de manera autónoma o sean solitarios en sus respectivas rutinas.

Algunos de los factores de incidencia propuestos por Leiter (1991) con respecto al *Burnout* tienen que ver con situaciones como, por ejemplo, el no tener un horario fijo de trabajo u horario para desempeñarse, trabajar con turnos extenuantes de varias horas de trabajo, recibir un salario bajo y desempeñarse en un contexto laboral tenso, el cual es muy exigente y comprometedor. Otro factor incidente está relacionado con la habitual falta de preparación profesional que se les brinda a los trabajadores para que desempeñen sus labores.

Una definición actualizada del síndrome es aportada por Fernández (2010), quién define al *Burnout* como una experiencia de fracaso por parte del trabajador y una vivencia agotadora debido a la sobrecarga en su trabajo, además de la utilización excesiva de sus recursos personales que genera en la persona un agotamiento completo, tanto a nivel físico, mental y emocional, el cual va creciendo a lo largo del tiempo. En otras palabras, un estrés prolongado el cual se va haciendo cada vez más crónico.

El mismo autor menciona que la población que se ve más afectada por el síndrome de *Burnout* es la que está relacionada con el área de servicios. Esto se explica por el desgaste que genera el trabajar directamente con los clientes. Además, afecta en su mayoría a las personas que tienen altas expectativas de su trabajo o que son bien calificadas y comprometidas y/o personas cuyos intereses están totalmente volcados al desarrollo laboral, por lo que no descansan lo suficiente ni realizan otras actividades aparte del trabajo.

Dentro de las definiciones expuestas sobre el síndrome, se converge en el concepto de tridimensionalidad que plantean los autores mencionados, de igual forma la diferenciación de los conceptos del *Burnout* y estrés, que sin embargo se presentan relacionados ya que es el estrés el que da origen al síndrome (Garcés de los Fayos y Vives, 2003).

III.1.3 Dimensiones del síndrome de *Burnout*

Inicialmente este síndrome era considerado exclusivo de los profesionales asistenciales, es decir, que trabajaban en contacto directo con las personas a las cuales les prestaban servicios, sin embargo, las autoras, Maslach, Jackson y Leiter (1996), actualizaron el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) instrumento que se utiliza para la medición del *Burnout*, entregándole un carácter más genérico y cautelando que no fuese exclusivo para profesionales asistenciales. Además, denominaron las variables del instrumento: Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización Personal (Gil-Monte y Peiró, 1999).

III.1.3.1 Agotamiento Emocional (AE)

La primera dimensión corresponde al Agotamiento Emocional, definido como una respuesta de estrés básica que muestra una correlación positiva esperada con las demandas que exige trabajo y con los resultados de la relación estrés-salud (Maslach, 2003).

El agotamiento emocional entonces caracteriza el componente individual de estrés básico del Síndrome, este indica el cansancio físico y/o psicológico que es experimentado. Además, está acompañado de sentimientos de sobre exigencia y un vacío de recursos emocionales y físicos (Maslach, 2009). Esta dimensión conlleva la sensación de impotencia; de no ser capaz de dar más de sí mismo hacia los demás (Ortega y López, 2004).

El origen del agotamiento deriva principalmente del alto monto de sobre carga laboral y del conflicto personal en el lugar donde se trabaja (Maslach, 2009).

III.1.3.2 Despersonalización (DE)

La dimensión de despersonalización o cinismo, representa el componente del contexto interpersonal del *Burnout* puesto que produce actitudes disfuncionales en el trabajo y respuestas apáticas ante diversos aspectos laborales (Maslach, 2009).

Es considerada una respuesta a un alto nivel de Agotamiento Emocional, que amortigua los sentimientos aversivos que el trabajo produce. Como consecuencia, los trabajadores desarrollan reacciones negativas hacia los demás y hacia la labor que realizan, cambiando desde intentar hacer su mejor esfuerzo a hacer el mínimo (Maslach, 2009).

En base a lo anterior, la despersonalización se podría entender como una barrera emocional que le sirve de defensa al sujeto para protegerse de los sentimientos de impotencia y frustración que le genera el ambiente laboral (Saborío y Hidalgo, 2015).

III.1.3.3 Realización personal (RP)

La dimensión de Realización personal representa el componente de auto-evaluación del síndrome, el cual está relacionado con la percepción de eficacia en el trabajo, es decir, cómo la persona atribuye su labor en su empleo y cómo esta percepción influye positivamente en el cargo que ocupa. Por ejemplo, si se percibe como una persona enérgica en el trabajo o si tiene la capacidad de generar un buen ambiente de trabajo o entablar relaciones adecuadas con sus compañeros, se puede hablar de una adecuada realización personal (Ortega y López, 2004).

Por el contrario, una baja realización personal o ineficacia produce la sensación de incompetencia, baja productividad y carencia de logros. Sentimiento que es agravado por la falta de recursos en el trabajo referidos al escaso apoyo social o de oportunidades de desarrollo profesional. La incompetencia auto-percibida por los empleados con este síndrome puede hacerlos pensar que han elegido su carrera de manera equivocada, no aceptando el tipo de persona en que ellos piensan que se han convertido, generando un auto-concepto negativo de sí mismos, así como también del resto (Maslach, 2009).

Dentro de la sintomatología anteriormente descrita hay un punto convergente con el paso de los años respecto al componente social de la dimensión, la cual se manifiesta debido a que la persona desgastada profesionalmente tiende a aislarse y encerrarse en un sentimiento de fracaso, lo que se vincula al deseo de no dejarse ver por el resto y evitar interacción con terceras personas (Pines y Maslach, 1978).

III.1.4 El síndrome de *Burnout* y su relación con el estrés

Moreno y Peñacoba (1999), en un intento por diferenciar el estrés del *Burnout* argumentan que el síndrome de *Burnout* no se puede explicar por la carga de trabajo, ya que las tasas excesivas de trabajo, no necesariamente provocan más síndrome de *Burnout*, sino que más bien existen otras características del trabajo, como una labor que sea poco estresante y genere poco estrés, pero provoca poca motivación al trabajador, esto sí pudiera generar el síndrome.

Para Maslach (2003), la principal diferencia entre estas dos afecciones está relacionada con los efectos que generan en las personas. Por una parte, el estrés tiene tanto efectos positivos como negativos para la vida cotidiana, en cambio el *Burnout* siempre desencadena consecuencias negativas en el individuo dentro de su contexto laboral.

Autores como Cordes y Dougherty (1993), señalan que dentro de las dimensiones que componen el síndrome de *Burnout* (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal), sólo el agotamiento emocional y la realización personal son constructos explícitamente estudiados en relación al estrés. En cambio, la despersonalización es una dimensión intrínseca y exclusiva del síndrome de *Burnout*, por lo tanto, se considera excluyente a la literatura del estrés.

Como punto de comparación se puede establecer que el síndrome de *Burnout* afecta directamente los valores y la esperanza de las personas respecto a su trabajo, generando dudas existenciales y vocacionales, síntomas que no se aprecian en el estrés (Maslach y Leiter, 1997).

Otra diferencia radica en el componente psicodinámico de los individuos y como afectan éstos síndromes particularmente. En el caso del estrés, ciertos estilos de personalidad (los grupos A y C) pudiesen estar predispuestos a padecer esta afección. Mientras que, en caso del *Burnout*, si bien pueden existir ciertas personalidades que sean más propensas a desarrollar el síndrome, si se genera un contexto organizacional que gatille la aparición del *Burnout*, afectará indiscriminadamente a cualquier tipo de personalidad (Maslach y Leiter, 1997). Por lo tanto, el *Burnout* es precedido por el estrés, siendo este síndrome el final del proceso de un curso crónico de estrés laboral (Hillhouse, Adler y Waltwers, 2000).

Es necesario hacer la distinción entre estos dos síndromes. A diferencia del estrés, el *Burnout* no se trata de una situación transitoria, sino de una enfermedad crónica, la cual deriva del trabajo, y del trato con los demás. También se debe consignar hacer la distinción entre el *Burnout* y la depresión, debido a que el Síndrome de *Burnout* es producido por problemas entre las relaciones interpersonales y organizaciones laborales negativas, en cambio la depresión radica en la disfunción de las relaciones interpersonales, pero no es causada por estas, a diferencia del *Burnout* (Fernández, 2010).

III.1.5 Modelos explicativos del síndrome de *Burnout*

Gil-Monte señala que los modelos de orientación psicosocial que intentan explicar el síndrome de *Burnout* podrían categorizarse en cuatro grupos (Salanova y Llorens, 2011).

III.1.5.1 Teoría del contagio de emociones

Para que el síndrome se produzca, como antecedente deben existir ciertas emociones y/o creencias compartidas entre los grupos de trabajo. Las cuales son desarrolladas a través de las relaciones sociales entre los trabajadores, logrando un nivel de identificación y compenetración emocional tan alto que se producen emociones colectivas. Esto quiere decir que, si se comparten emociones o situaciones relacionadas a la carga laboral o a los factores estresantes propios del trabajo, el *Burnout* podría ser

sintonizado emocionalmente y ser contagiado entre los mismos trabajadores (Salanova y Llorens, 2011).

III.1.5.2 Teorías de intercambio social

Según esta teoría, el síndrome se origina en “las percepciones de inequidad o falta de ganancia que desarrollan los individuos como resultado de la comparación social llevada a cabo en las relaciones interpersonales” (Salanova y Llorens, 2011, p.27). El intercambio social con las personas que trata y los procesos de comparación social con los compañeros serían la doble etiología del síndrome. Es decir, cuando frecuentemente las personas sienten que aportan más de lo que reciben a cambio de su esfuerzo y su involucración personal, no logran resolver la situación de manera adecuada, por lo tanto, desarrollarán sintomatología asociada al *Burnout* (Buunk y Schaufeli, 1993). Gil-Monte y Peiró (1999), señalan que existirían tres fuentes de estrés relevante que influyen en la aparición del síndrome de *Burnout*: la incertidumbre, la autopercepción de equidad y el nivel de control en el trabajo.

III.1.5.3 Teoría social cognitiva del yo

Postula dos ideas principales: Primero, los pensamientos de los individuos son el determinante en lo que perciben y hacen. Estos pensamientos se modifican por el efecto de sus acciones además de la acumulación de las consecuencias vistas en los demás. Y segundo, el grado de seguridad que la persona tiene respecto a sus propias capacidades determina el nivel de esfuerzo que el sujeto asignará a sus objetivos y también la dificultad o facilidad que tendrá para alcanzar sus metas, además determinará ciertas reacciones emocionales, como es el caso del estrés o la depresión, que acompañan a la acción (Gil-Monte y Peiró, 1999).

Como este modelo se basa en las ideas de Bandura para explicar el origen del síndrome, consecuentemente otorga un papel protagónico en la etiología del *Burnout* a variables como el auto-concepto, auto-eficacia y auto-confianza (Bandura, 1999). La competencia y la eficacia entonces, serían claves en el desarrollo del proceso puesto que la persona que se está iniciando en el trabajo posee motivación y sentimientos de ayuda desinteresada, competencias que, junto a los factores de ayuda (como por ejemplo tener

objetivos reales o estar bien capacitado) aumentan los sentimientos de competencia y eficacia. Por otro lado, los factores barrera (poca claridad de roles, sobrecarga, bajos recursos, entre otros) obstaculizan el logro de objetivos y metas disminuyendo así los sentimientos de autoeficacia, llevando al trabajador a un agotamiento progresivo que conduciría a un futuro síndrome de *Burnout*.

III.1.5.3 Teoría Organizacional

Todos los modelos que la componen, incluyen el síndrome de *Burnout* como una respuesta final al estrés laboral (Gil-Monte, 2001).

Explican que ciertos factores como la poca claridad del rol, la baja salud organizacional, la estructura, la cultura y el clima son antecedentes del síndrome. Estos modelos ponen énfasis en el contexto de la organización en la cual el sujeto está inserto, prestando principal atención a los estresores a los que está expuesto, además de constatar si existen estrategias desplegadas a tratar el síndrome y si son adecuadas ante la experiencia de quemarse por el trabajo (Salanova y Llorens, 2011).

III.1.6 Factores que aumentan el riesgo de desarrollar Síndrome de *Burnout*

Según Cordes y Dougherty (1993), existen ciertos factores de riesgo que podrían incidir en el desarrollo del Síndrome de *Burnout*. Estos pueden ser clasificados en tres grupos.

III.1.6.1 Relacionados con las características del cargo

Cordes y Dougherty consideran (1993), que las características del cargo a desempeñar, la relación entre el trabajador y el cliente, además de las expectativas del proveedor del servicio, influyen en el nivel de *Burnout* que presenta o más bien podría presentar dicho trabajador. Debido a esto último, es que el estudio del *Burnout* se ha volcado principalmente en las profesiones que prestan servicios, puesto que es en ellas donde se da esta característica de contacto directo con el usuario y, por consiguiente, las

consecuencias de dicha interacción, como el involucrarse con los problemas del cliente. Por otro lado, aspectos como la poca delimitación de roles, los conflictos y la sobrecarga exigida, son variables que vulneran el síntoma, en especial si dichos conflictos no son atendidos por la organización. Para finalizar, si el trabajo está ligado a una sobrecarga de responsabilidades, o si se tiene la sensación de no ser lo suficientemente rápido para terminar una labor o no tener la eficiencia necesaria para llevarla a cabo, también se correrá el riesgo de presentar sintomatología asociada al *Burnout*.

III.1.6.2 Relacionados con el funcionamiento de la organización

Factores como el clima organizacional, son determinantes en la aparición de sintomatología ligada al *Burnout*, pues al no existir las condiciones necesarias para realizar un trabajo o si el clima es poco satisfactorio, exponen al trabajador a desarrollar Síndrome de *Burnout*. Otro factor que también incrementa el riesgo de padecer *Burnout* es el trabajar en empresas en donde no se administren de forma adecuada los incentivos laborales y los castigos. Por ende, los factores protectores para atenuar el *Burnout* según Cordes y Doughery (1993), deben estar centrados en el trabajador, potenciando sus recursos personales, generando un clima de trabajo apoyador, y ofreciendo un trabajo que genere desafíos.

III.1.6.3 Relacionados con factores personales

A pesar de la preponderancia de los estresores de la organización en la cual se está inmerso, los individuos reaccionan distinto al Síndrome de *Burnout*, debido a características netamente personales, como es el caso del estilo de personalidad, el cual determina el ajuste ambiental de la persona al contexto en el que se desenvuelve (Maslach y Leiter, 1997).

Existen estudios que determinan la incidencia en el desarrollo del síndrome como los que plantean Aranda (2006) y Hernández, Fernández, Ramos y contador (2006), en los cuales se encuentra relación con variables demográficas, como la edad, el sexo y/o el apoyo social percibido. Respecto a la edad, los más jóvenes se encontrarían más vulnerables a desarrollar *Burnout*, debido a que entran a sus respectivos trabajos con gran calidad de vocación, y servicio al resto, pero al momento de no cumplir sus expectativas

dentro de los primeros años de desarrollo, podría crear sensibilización, lo cual podría ser un indicador de los primeros síntomas. Sin embargo, la población más avanzada o que lleva más tiempo en sus puestos de trabajo igual puede ser afectada por el síndrome. El factor de riesgo está en mantenerse en el mismo puesto de trabajo por una gran cantidad de años, además, recae en la atención directa de personas (Fernández, Hidalgo, Martín, Moreno y García del Río, 2007).

El apoyo social funcionaría como factor protector del síndrome, debido que permite sobrellevar de manera significativa la tensión y el estrés. Como población de riesgo se puede mencionar a mujeres o personas que no cuenten con una pareja estable, ya que puede afectar a personas que no cuenten con un grupo familiar que sirva de soporte ante las situaciones de estrés en el trabajo (Miret y Martínez, 2010).

La susceptibilidad a los estímulos emocionales del ambiente de trabajo cobra gran relevancia dentro de las características personales, ya que los individuos podrían desarrollarlo por el solo hecho de estar en contacto directo con otros que lo padecen.

A modo de síntesis y en base a la evidencia, el Síndrome de *Burnout* es el producto de la interacción tanto de variables ambientales como variables de la personalidad, debido a que ninguna ha sido identificada con claridad como un factor que genere riesgo (Buzetti, 2005).

III.1.7 Sintomatología asociada al síndrome de *Burnout*

En base a lo señalado anteriormente, el *Burnout* es causado por múltiples factores que se encuentran principalmente en el ambiente. Es relevante al ser comparado con la vivencia de las personas que sufren este síndrome, donde muchas veces suele ser atribuido a una excesiva presión en el trabajo (Martínez y Salanova, 2003).

Según los antecedentes previos, el impacto que tiene el *Burnout* no solo afecta a nivel personal, sino que también a las relaciones interpersonales dentro de la organización, además de la baja productividad por parte de los afectados, lo cual también

influye en la empresa debido al ausentismo y uso de licencias médicas, por ende, el *Burnout* afecta a nivel individual, social y organizacional (Schartzmann, 2004).

Los estudios han ayudado a identificar la sintomatología atribuida al *Burnout*. Gil-Monte, (1994), describe que los síntomas tienen un impacto negativo que afectan al individuo principalmente a nivel cognitivo, emocional, actitudinal, conductual y fisiológico.

Autores tales como Manassero, Cols, Buendía y Kirmeyer, (como se citó en Miret y Martínez, 2010) engloban las respuestas a las exigencias que provocan el síndrome de *Burnout* como acción-reacción, considerando aspectos emocionales y conductuales como lo son la irritabilidad, implicación, compromiso excesivo, impaciencia, Agresividad, conducta hostil y competitiva.

Gil-Monte (2005) asocia los siguientes síntomas psicológicos al síndrome de *Burnout* bajo las cinco esferas anteriormente señaladas:

- a) **Síntomas Cognitivos:** Sentirse contrariado y no valorado en el trabajo, percepción de incapacidad para realizar tareas o pensar que no se puede hacer todo el trabajo, falta de control, visión pesimista de las situaciones, sensación de no mejorar, inseguridad, pensar que el trabajo no vale la pena, disminución de autoestima.
- b) **Síntomas Afectivo-Emocionales:** Nerviosismo, Irritabilidad y mal humor, disgusto y enfado, frustración, Agresividad, desencanto, aburrimiento, agobio, tristeza y depresión, desgaste emocional, angustia, sentimientos de culpa.
- c) **Síntomas Actitudinales:** Falta de ganas de seguir trabajando, apatía, irresponsabilidad, estar harto, intolerancia, quejarse de todo, evaluar negativamente a los compañeros, romper con el entorno laboral, ver al usuario como un enemigo, frialdad a los usuarios, no aguantar a los usuarios, indiferencia, culpar a los demás de su situación.
- d) **Síntomas conductuales y fisiológicos:** Aislamiento, no colaborar, contestar mal, enfrentamientos, cansancio físico y psicológico.

Freudenberger (1974), plantea que el individuo que padece *Burnout* se vuelve una persona rígida, terca e inflexible, se observa desmotivación, poca comprensión e incluso podría mostrar signos de Agresividad.

III.1.8 Agresividad, agresión y violencia

Corsi (2003) describe tres componentes que caracterizan a la Agresividad, las cuales son la transitividad, que es la diferencia de estatus de un individuo sobre el otro, ya que siempre existe un agresor y un agredido. La direccionalidad, debido que el acto o actitud agresiva consta con un objetivo y, por último, la intencionalidad del acto, puesto que hay intenciones de dañar por parte del agresor y de defensa por parte del agredido. El propio autor describe que, si bien la violencia también cuenta con la característica de intencionalidad, el fin es distinto, dado que funciona como búsqueda de solución ante injusticias.

De acuerdo a Martín (2000) la definición de Agresividad humana es una entidad compleja de comprender, puesto que además de entender el constructo como tal, existe una tendencia a la diferenciación de conceptos como la violencia y agresión. A raíz de esta afirmación, una separación interesante proporciona Lolas (1991) quien distancia estos conceptos considerando la Agresividad como un constructo teórico más objetivo e integrativo, en el cual se consideran los hechos vividos a niveles de conductas motoras, fisiológicas y vivenciales.

Es necesario delimitar que, a pesar de las similitudes, existen diferencias notables entre las distintas designaciones, las cuales en el uso común no son advertidas.

III.1.8.1 Agresividad y agresión

Dentro de las distintas concepciones de la agresión, existen diversas posturas que explican el concepto como una conducta instintiva, como postulan las teorías psicoanalíticas y evolucionistas. Refiriéndose a la primera perspectiva, Freud en 1920, plantea el término de pulsión de muerte a la agresión, cuya función sería una reacción que tendría como finalidad disminuir en los individuos la tensión y excitación en situaciones de

amenaza. Esta agresión se delimita en primera instancia hacia el propio individuo, hacia el interior de este. Esto continúa con la fase de expresión, con lo cual actúa hacia el exterior, manifestándose de forma agresiva o destructiva (Freud, 1991).

Si bien existen similitudes entre las concepciones de agresión y Agresividad dados sus componentes intrapsíquicos y extrapsíquicos la principal diferencia radica en la finalidad de agresión, ya que es una respuesta a frustraciones y situaciones vinculada a impulsos amorosos y libidinales, cuyo fin principal es la supervivencia (García y Ramos, 1998).

Por su parte Winnicott (1984) considera la agresión como algo innato, como una reacción a las frustraciones encontradas en la cotidianidad. Además, describe la agresión como una fuerza impulsiva, que proporciona una fuente de energía y movilización de los individuos.

Respecto de las posturas evolucionistas Montagu (1988), plantea la agresión como instintiva, pero agrega los conceptos de reacción y respuestas, como soluciones calculadas para los problemas enfrentados, puesto que, para el autor los instintos sin estos componentes serían desadaptativos y podrían haber ocasionado incluso la extinción de nuestra especie. Es aquí donde Montagu plantea la diferencia con un instinto común, ya que, al ser soluciones calculadas, se ajustarán a las necesidades de los humanos para adaptarse a su entorno.

Ambas concepciones, ya sean psicoanalíticas o etológicas representan a la agresión con la finalidad de sobrevivencia, además de considerarla como la expresión de la conducta agresiva, la cual es externalizada y puesta en acto. Por lo cual no serían sinónimo de Agresividad ya que esta consta no solo de características vivenciales, sino que constituye una entidad psicológica compleja, con componentes fisiológicos, conductuales y de sobrevivencia (Corsi, 1994).

III.1.8.2 Agresividad y violencia

La violencia se ajustaría a la manifestación de las conductas, la que sin embargo debe ser entendida y diferenciada de la Agresividad, ya que no necesariamente implica un deseo de agresión. Explicado de otra forma, existen acciones violentas que no

necesariamente son agresivas, como son los deportes. Sin embargo, agresión y violencia designan una misma realidad, como la noción que expresa Buss (1961), en la cual la considera como a la agresividad como una reacción que daña a otro organismo. El factor diferencial en la comprensión de este concepto es la inclusión de la “intencionalidad”, puesto que es aquí donde se caracterizan los sentimientos y deseos orientados a producir un daño a un receptor, el cual puede ser una persona, objeto o animal (Torrecilla, 2011).

El concepto violencia además hace mención a distintos determinantes ambientales como la pobreza y la desigualdad social. Ha de ser considerada más como un contexto general, en el cual estos componentes generan reacciones ante la privación y frustración de las condiciones contextuales. Estos antecedentes pueden ser la explicación del comportamiento violento en las personas y sociedades. Es importante destacar que esta concepción explica la capacidad de transmisión entre generaciones, ya que se considera a la violencia como algo que puede ser aprendido y reproducido (García y Ramos, 1998).

III.1.9 Modelos explicativos de la Agresividad

El entender la estructura compleja de las personas, ha llevado a una serie de campos de investigación para comprender las características y génesis de la Agresividad. Es por ello que se pueden concebir y agrupar en tres “grandes” teorías, las cuales son los modelos neurobiológicos, socioculturales y psicológicos. Estas visiones, no han centrado sus campos de estudios en tiempos distintos, sino más bien son teorías que trabajan paralelamente en busca de explicaciones (Gil Verona, Pastor, Paz, Barbosa, Macías, Maniega, Rami, Boget y Picornell, 2002).

Dentro de los modelos explicativos mencionados, es posible encontrar diferentes concepciones del término Agresividad.

El modelo social cognitivo de Albert Bandura (1973; 1986) es considerado una de las principales aproximaciones explicativas en referencia a la Agresividad humana. Modelo que defiende la etiología social de la acción y la influencia causal del pensamiento sobre la motivación, las emociones y la conducta.

Los factores ambientales, personales y conductuales en interacción recíproca determinan la conducta. Entre los factores cognitivos adquieren un rol protagónico los procesos vicarios, la autorregulación y la auto-reflexión.

Respecto a la Agresividad, Bandura (1975), rescata los aportes provenientes del conductismo y a la vez introduce los factores mencionados como aportes novedosos. Desde su análisis de la Agresividad, la clasifica en tres mecanismos:

III.1.9.1 Mecanismos que originan la Agresividad

Según este modelo, el aprendizaje se produce por experiencia directa y por observación.

Las influencias familiares y sociales que evidencien y valoren positivamente la Agresividad, junto a los modelos transmitidos a través de los medios de comunicación simbólica tanto de manera gráfica o verbal, son los responsables del modelaje y la propagación de la Agresividad. Además, el modelo será más efectivo si se presentan otras condiciones que conduzcan al observador a imitarlo como por ejemplo que el sujeto tenga una predisposición al actuar de forma agresiva y que el imitado sea reconocido como una figura importante y significativa para el observador (Bandura, 1973).

La experiencia continua del individuo proporcionará consecuencias específicas en su ambiente, es decir, recompensas y castigos que podrán asentar estas conductas. Según Bandura (1975), ambos aprendizajes actúan simultáneamente en la vida diaria, la Agresividad se aprende en un alto porcentaje por observación, la cual es posteriormente perfeccionada a través de la práctica y el refuerzo.

III.1.9.2 Mecanismos que promueven la agresión

Además de la exposición a los modelos agresivos, que en sí mismo promueven la Agresividad, existen otros procesos tales como la función discriminativa que es la asociación del modelado con consecuencias reforzantes, la función desinhibitoria entendida como la justificación de la Agresividad por el modelo socialmente legítimo, la activación emocional y la aparición de instrumentos determinados para causar un daño, como por ejemplo un arma. Además, el *vivenciar un acontecimiento aversivo*, como por

ejemplo una situación de estrés prolongada, una frustración, un ataque físico, una amenaza o un insulto. Otro factor que promueve la Agresividad son las *experiencias de reforzamiento*, es decir las recompensas esperadas si la conducta es emitida. El *control instruccional*, mediante órdenes que obliguen al sujeto a agredir. Y el *control ilusorio* motivado por ideas ilusorias, alucinaciones o incluso mandato divino (Bandura, 1975).

III.1.9.3 Mecanismos que mantienen la Agresividad

Estos mecanismos están orientados al reforzamiento externo directo, es decir, recompensas materiales, no materiales, sociales, la disminución de estímulos aversivos, además del reforzamiento vicario y el auto-reforzamiento. Bandura (1986), destaca también una serie de mecanismos cognitivos denominados neutralizadores de la auto-condenación por agresión, que funcionan como mantenedores. Entre ellos: la disminución de la Agresividad por medio de comparaciones con agresiones más graves, además justificar la agresión por principios morales o religiosos, desplazamiento de la responsabilidad cuando otros ordenan realizar la agresión, responsabilidad difusa cuando esta es compartida, deshumanización o atribuir la culpa a las víctimas (Bandura, Barbaranelli, Caprara y Pastorelli, 1996).

Bandura (1973), considera que la Agresividad es producto del aprendizaje, el cual puede ser llevado a cabo de dos formas; la experiencia directa y/o por medio de la observación de la conducta de los demás, esto lo relaciona con las consecuencias que se obtienen por medio de las experiencias, las cuales pueden ser agradables o desagradables. Dado esto el autor considera que la presencia de Agresividad en un individuo o grupo, es el resultado de las experiencias anteriores vividas. Además, considera el factor cultural dentro de la conceptualización puesto que para que una acción sea considerada agresiva, debe poseer desaprobación social.

Desde la perspectiva neurobiológica; Gil Verona et al. (2002) en torno al modelo Genético-Neuroquímico, definen que neurotransmisores como la serotonina regula la actividad de las neuronas corticales y subcorticales, teniendo como resultado la activación de excitadores e inhibidores neuronales, acción que tiene directa relación con la regulación de los estados de ánimo, como la depresión, la ansiedad, la ingesta de alimentos y la violencia impulsiva.

Floody y Pfaff (1972), por su parte definen el rol que presentan las hormonas esteroideas como la testosterona, cuya presencia ha demostrado ser crucial en el desarrollo de comportamientos agresivos en humanos y animales.

Dentro del marco de la perspectiva etológica o evolutiva, se define que la Agresividad sería parte de “la historia natural” del ser humano, ya que esta tiene un sentido benéfico o utilitario respecto de la supervivencia individual y grupal (Lorenz, 1980).

Por su parte Berkowitz (1996), aludiendo al factor de explicación psicológico considera la Agresividad como susceptible de distinguir de dos formas; la primera de ellas es un estado pasajero que se centra en el momento actual, pero también puede ser entendida como un rasgo estable y mantenido en el tiempo cuyo desarrollo puede ser influenciado por las exigencias de un determinado contexto, las cuales requieren de formas de afrontamiento para adaptarse. El autor además plantea que esta agresión puede ser definida como una forma de comportamiento que pretende provocar daño, el cual puede ser físico, psicológico o ambos.

Por otro lado, Kassinove y Sukhodolsky (1995), definen la Agresividad como un estado emocional subjetivo de la persona, el cual está asociado a distorsiones cognitivas, debido al estado del sujeto. Estas distorsiones crean ciertas pautas de activación física, las cuales se expresan verbalmente hacia otros, esto se manifiesta de forma externa influenciada por la experiencia individual, cultural y social de la persona agresiva.

Buss (1961), considera que la disposición a la Agresividad física y/o verbal es presentada en distintos contextos y situaciones, y es llevada a cabo como una forma de afrontar las amenazas del entorno, por lo cual la Agresividad no sería una motivación sino más bien sería una forma de adaptación a determinados contextos.

Por su parte Buss y Perry (1992), consideran la Agresividad como un fenómeno comprendido por múltiples factores, en la cual el sujeto está propenso hacia pensamientos y conductas hostiles, además de una vinculación negativa con el otro, así como la predisposición para atacar tanto física como verbalmente.

La definición anterior, es la base utilizada para este trabajo, puesto que proporciona no sólo una definición genérica como tal, sino que también entiende que el estado

agresivo es desencadenado por factores externos que evocan estas respuestas agresivas, aunque no necesariamente posean el carácter para ello (Buss, 1961). Con esto se pretende evidenciar la dimensión subjetiva del constructo agresión que poseen los individuos, siendo caracterizada como Ira, Hostilidad y Agresividad Física o Agresividad Verbal (Buss y Perry, 1992).

Una descripción de Agresividad que se puede vincular al Síndrome de *Burnout* es la de López- Yarto (1999). Este autor señala que cuando un sujeto vivencia frustraciones en cualquier aspecto de su vida personal, desencadena la Agresividad hacia otros, siendo esta el resultado de su frustración inicial.

Si estos antecedentes fueran vivenciados en un aspecto específico de la vida del sujeto, como es el caso del trabajo, se podría hablar de *Burnout* ya que se cumpliría el criterio contextual que posee este síndrome, el cual señala que, para ser diagnosticado debe producirse exclusivamente en el ambiente laboral en el cual la persona se desenvuelve (Maslach, et al., 2001). Entonces, la frustración experimentada, a la larga encerraría al sujeto en un constante fracaso, como el que Pines y Maslach (1978), atribuyen a una baja Realización Personal, considerando este sentimiento de fracaso como uno de los síntomas que configuran la dimensión mencionada del Síndrome de *Burnout*.

Además, los trabajadores despersonalizados, desarrollan reacciones negativas hacia otras personas (Maslach, 2009). Reacciones que de alguna manera pudiesen ser comparadas con la Agresividad como forma de responder al fracaso que señala López- Yarto (1999) en sus definiciones de Agresividad.

III.1.10 Características de la Agresividad

La Agresividad física se manifiesta conductualmente a través de golpes, empujones, ocupando un objeto o utilizando el propio cuerpo para infligir daño y/o causar una lesión (Solberg y Olweus, 2003).

La Agresividad verbal en cambio se manifiesta desde una perspectiva intrapsíquica a través de insultos o amenazas. También implica sarcasmo, burla, rumores, sobrenombres o apodos para referirse a otros (Barrio, Martin, Almeida y Barrios, 2003).

La hostilidad implica una falla en la percepción respecto a las creencias que tienen las demás personas. Los individuos con rasgos hostiles atribuyen características negativas a la conducta de los otros, percibiéndolos como agresivos o amenazantes (Fernández-Abascal, 1998).

La última conceptualización es respecto a la ira que refiere factores emocionales. Es definida como una percepción personal involuntaria y de desagrado causada por haber sufrido daño (Berkowitz, 1996).

III.2 Antecedentes Empíricos

III.2.1 Síndrome de *Burnout*

Al hablar de factores psicosociales en el ámbito ocupacional, distintas entidades relacionadas con la salud entregan sus visiones al respecto (MINSAL, 2013).

En primer lugar, la Organización Mundial de la Salud establece que tanto las actitudes desarrolladas por los trabajadores como también el servicio que ofrecen a los usuarios de la organización están estrechamente vinculados a los riesgos laborales de origen psicosocial, debido a que los profesionales trabajan en continua interacción con personas (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2000).

Por otro lado, la concepción de riesgos psicosociales del Ministerio de Salud de Chile establece lo siguiente:

Hacen referencia a situaciones y condiciones inherentes al trabajo y relacionadas al tipo de organización, al contenido del trabajo y a la ejecución de la tarea, y que tienen la capacidad de afectar, en forma positiva o negativa, el bienestar y la salud

(física, psíquica o social) del trabajador y sus condiciones de trabajo (MINSAL, 2015, p.7).

Debido a la importancia de estos factores en el contexto laboral, el Ministerio de Salud a través de la Resolución Exenta N° 336, concuerda en aprobar el protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo, cuya principal orientación es cumplir el rol de vigilancia y fiscalización de las condiciones sanitarias y ambientales básicas con las que debe contar todo trabajo. Esto con el objetivo de resguardar la vida y la salud de cada trabajador (MINSAL, 2013). Posterior a esta medida se determina que la fiscalización se realizará en tres de las actividades económicas que han evidenciado mayor grado de exposición a los riesgos psicosociales, donde el área de transporte ocupa uno de los puestos (MINSAL, 2013).

Esta resolución considera la organización y la ordenación del trabajo como condiciones susceptibles a sufrir riesgos psicosociales, añade como necesidad principal el diagnóstico y la prevención de este tipo de riesgos con el fin de erradicarlos y generar entornos de trabajo saludable (MINSAL, 2013).

El Síndrome de *Burnout* ocupa un lugar importante dentro de los riesgos psicosociales, debido a que es una de las causas que deterioran las condiciones de trabajo. Además de ser una fuente de alta accidentabilidad y absentismo laboral (OMS, 2000).

Según la OMS, el síndrome puede producirse en situaciones laborales diversas, sin embargo, existen factores que pueden aumentar su incidencia. Algunas situaciones relacionadas con las cualidades del trabajo como el no contar con el apoyo de los demás compañeros de equipo y/o supervisores o jefaturas del cargo o sentirse limitado al momento de reaccionar ante las contingencias y presiones laborales propiciarían el desarrollo del síndrome de *Burnout* (OMS, 2000). También, dentro de estas cualidades, se encuentran las características del trabajo en sí, referido a funciones monótonas y triviales, el volumen y ritmo de trabajo, si se trabaja más de lo estipulado sumado el desgaste que

provoca el contacto directo con otras personas (MTT, 2014). Conjuntamente, los trabajos que adoptan plazos muy estrictos generan sobrecarga, la cual puede afectar la salud de los trabajadores (OMS, 2000).

Sumados los factores contextuales en torno al trabajo, inciden la poca valoración social que tiene el cargo desempeñado, el trabajar de manera aislada y también los problemas que pudiesen afectar las relaciones interpersonales del trabajador (OMS, 2000).

El síndrome de *Burnout* fue declarado en el año 2000 por la OMS como un factor de riesgo laboral. Esto debido a que repercute e incide en la calidad de vida de quien lo padece, afectando su salud mental y eventualmente poniendo en riesgo su vida. Sin embargo la problemática trasciende al individuo pues una persona con sintomatología asociada al síndrome de *Burnout* probablemente no cumplirá de forma satisfactoria la entrega del servicio y atención a los clientes en su trabajo, teniendo como característica la inoperancia del cumplimiento de sus funciones, relacionada con el aumento de la tasa de ausentismo y rotación laboral en los trabajadores, exponiendo a la organización a pérdidas económicas relacionadas con la baja productividad y fallos en la consecución de metas (OMS, 2000).

Según la guía Cuidándonos del Desgaste Laboral de la Corporación Nacional del SIDA, el *Burnout* se define como una enfermedad que ataca profundamente la salud de los funcionarios y trabajadores, por lo cual se debe dar énfasis en los estilos de afrontamiento de la tensión y sobrecarga del trabajo, el contexto de trabajo, inseguridades dentro del entorno laboral y la vivencia en general (Corporación Nacional del SIDA [CONASIDA], 2006).

A pesar de ser reconocido como un factor de riesgo laboral tanto por la OMS como por su corriente diagnóstica por parte de profesionales atingentes, el síndrome de *Burnout* no es descrito dentro de la Clasificación internacional de enfermedades (OMS, 1992), ni tampoco se incluyó en la nueva versión del Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales de la Asociación Americana de Psiquiatría (American Psychiatric Association, 2013).

III.2.2 Agresividad

En Chile no se ha encontrado evidencia de investigaciones que proporcionen una cifra específica en torno a la presencia de Agresividad en personas vinculadas al rubro del transporte público. Sin embargo, existen acercamientos que consideran la presencia de Agresividad de la población participante del transporte en general (MTT, 2014).

El Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones considera la etiología de este fenómeno como resultado de un contexto agresivo en general, tomándose la forma normal en que se desenvuelven los distintos actores sociales en torno a la vialidad (MTT, 2014). Este contexto de violencia se ve reflejado en una alta tasa de accidentes, atribuyendo las conductas agresivas a una falta de estrategias de afrontamiento de la población en general, puesto que, según esta fuente, la cultura en sí, es la deficiente (MTT, 2014).

La visibilización de las consecuencias que el estrés y la Agresividad generan en estas personas es evidencia suficiente para enmarcarla como una problemática presente en la vida de los conductores del país. Debido a esto, el gobierno de Chile a través del informe de Pro-movilidad considera estos factores como costos productivos, ya que la presencia de ellos puede significar un deterioro en el clima laboral interno y un costo de productividad, además, que a raíz de los conflictos que se generan, existe un daño a la imagen corporativa de los servicios, instituciones o empresas relacionadas al transporte (MTT, 2014).

Referente a la información y antecedentes de las empresas de microbuses de la ciudad de Chillán, los diarios locales hacen menciones sobre un paro de locomoción colectiva que fue realizado durante agosto del año 2017, del cual participaron las líneas 1, 2, 4,6 y 7 de microbuses interurbanos de la ciudad. Esta movilización fue motivada por las paupérrimas condiciones laborales que afectan al personal, las elevadas horas de trabajo y en general ambientes negativos que afectan a los trabajadores y a su bienestar dentro de la empresa, repercutiendo en su salud y en su entorno familiar (Diario La Discusión, 2017).

La Organización Mundial de la Salud considera a la Agresividad como un síntoma de la violencia; a través del informe mundial sobre la violencia y la salud, pretende hacer

una definición global de lo que es tener una actitud agresiva hacia el otro. Considera que es un uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo. La intención o el daño consumado contra uno mismo, otra persona o un grupo o comunidad. Puede ser causa o aumenta considerablemente las probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones (OMS, 2002).

Existen diversos acontecimientos o circunstancias estresantes que pueden aumentar el riesgo de que las personas atenten contra sí mismas. La OMS (2002), considera que situaciones como la pobreza, la pérdida de una persona significativa, las discusiones intrafamiliares o con amistades, el divorcio y los problemas legales o laborales son problemas persistentes desencadenantes de riesgo.

Según el manual de Vivir Sano de la Asociación Chilena de la Seguridad (2015), la violencia se manifiesta de distintas formas dentro del trabajo. No necesariamente debe ser en calidad de golpes hacia terceros, sino que también puede ser ejercida de otras maneras, las cuales son las más frecuentes como por ejemplo amenazas, conductas abusivas hacia los demás, y agresiones de tipos verbales. Por ende, es necesario que las personas sepan lidiar con estas. Existen tres tipos de violencia que se pueden replicar dentro de las organizaciones, el de tipo uno que hace mención a los robos o asaltos en la cual no hay relación comercial con los miembros del establecimiento. El tipo dos la cual puede afectar a los servicios de transporte y salud, en este tipo de violencia hay relación con los usuarios, y se puede manifestar en agresiones verbales entre uno y otro, amenazas o lesiones leves. El tercer tipo se refiere a la violencia entre colegas, es la más común entre compañeros de trabajo (Asociación Chilena de Seguridad [ACHS], 2015.)

En función del segundo tipo de violencia, el cual afecta directamente a los trabajadores de transporte público, puede ser recíproca, tanto de usuarios hacia ellos, como al revés. Ante estas situaciones se plantea un modelo de estrategias para reaccionar, las cuales son; mantener la calma y evitar provocaciones, mantener un tono tranquilo y ser profesional, en caso de dificultad solicitar ayuda a terceros, aceptar tanto errores propios como de la empresa (ACHS, 2015).

Existen noticias que vinculan a la población estudiada con reacciones agresivas tanto con colegas, como con usuarios del transporte. Respecto a violencia entre colegas

hay un hecho ocurrido en la ciudad de Concepción el año 2017, en el cual un chofer agrede a otro con un extintor, el cual fue captado por los usuarios de la línea (Soyconcepcion.cl, 2017). Hay un hecho de agresión a un estudiante universitario que fue denunciada en la ciudad de Chillán, en la cual el chofer agredió físicamente al alumno cuando este lo iba a grabar por no entregarle el boleto (Diario La discusión, 2017). Una situación familiar fue denunciada por el Seremi de Transportes de la Región del Bío-Bío en la cual se puso una querrela por agresión. Lesiones y amenazas contra un fiscalizador por parte de un conductor de microbuses en Concepción, el conductor ya tenía una demanda por hechos similares, el hecho ocurrió en junio de 2017 (Cooperativa.cl, 2017). Así como estas noticias hay varias más que se repiten, no solo en la octava región, sino que en todo Chile.

III.3 Antecedentes Epistemológicos

El significado de la palabra epistemología, proviene del término griego episteme, el cual es traducido como conocimiento (Ceberio y Watzlawick, 1998).

Según Ceberio y Watzlawick (1998) afirman que “es una rama de la filosofía que se ocupa de todos los elementos que procuran la adquisición de conocimiento e investiga los fundamentos, límites, métodos y validez del mismo” (p.3). Es correcto entender a la adquisición del conocimiento como algo gradual, que va variando, puesto que no es algo fijo, sino que va constantemente cambiando su orientación y nivel de avances durante el proceso de la investigación (Cortés y Gil, 1997).

Las facultades del ser humano, para buscar la realidad, varían en las fuentes, formas y métodos de investigación, por lo tanto, existen distintos caminos para llegar al conocimiento. Es por ello la importancia respecto de las concepciones del mundo; como

objetivo o no objetivo. La investigación cuantitativa acepta la realidad como tal, pero sin embargo esta realidad ha de ser cognoscible y entendida de alguna forma, dentro de algún paradigma (Díaz, 2014).

Olivé (2013) relata la idea de un paradigma como una agrupación de valores y conocimientos compartidos por una comunidad científica, por lo cual, sabido o no sabido por sus miembros, son acuerdos en torno los conceptos, las creencias y técnicas fundamentales dentro de la investigación científica.

El paradigma epistemológico utilizado de base para el desarrollo de la investigación es el neopositivista, cuyas características aprecian a la realidad de algo existente, pero no es logable a través de los mecanismos básicos del ser humano, sino que ha de ser apoyado por medio de herramientas propias de la metodología cuantitativa. Dado esto, la investigación no es abordable en base al paradigma positivista clásico, puesto que este no considera al error común en estas herramientas, como parte de la investigación (Bunge, 1995).

Para el paradigma neopositivista todo lo que pueda ser comprobado por medio de la verificación empírica puede ser alcanzado por el ser humano como conocimiento válido (Corbetta, 2007). Esta corriente a diferencia del positivismo clásico, reconoce las limitaciones del ser humano, es consciente que el conocimiento no puede ser aprehendido de manera total y puramente objetiva, pues la subjetividad de la percepción humana es un determinante que condiciona dicho conocimiento (Ferrarotti, 1990).

Al igual que las corrientes epistemológicas predecesoras, como es el caso del positivismo el neopositivismo le da una real importancia a la objetividad a la hora de acercarse al conocimiento. Pero a diferencia del positivismo clásico, esta objetividad es propuesta solamente como un ideal regulador, ya que considera como supuesto que la objetividad no es totalmente alcanzable por la percepción humana (Guba y Lincoln, 1994).

Para el neopositivismo, la base sobre la cual se arma el conocimiento es una base científico – teórica, de la cual se parte la investigación, y es la guía a lo largo de esta, es uno de los mecanismos utilizados en el método científico (Guyot, 2005).

Debido a lo anterior la investigación se posicionará bajo este paradigma, debido al tema de nuestra investigación sobre la relación entre el nivel de *Burnout* y Agresividad, ya que se utilizará la recolección de datos para su posterior análisis y así avanzar en conocimiento, por ende, el neopositivismo es óptimo para trabajar la metodología cuantitativa (Hernández et al., 2006).

IV. Diseño Metodológico

IV.1 Metodología, Diseño, Hipótesis

IV.1.1 Metodología

La metodología de este estudio es cuantitativa. Este enfoque metodológico se entiende como un proceso secuencial en donde cada etapa precede a la siguiente. Empieza con una idea que es delimitada. De esta derivan tanto las preguntas de investigación como los objetivos del estudio, se revisa la literatura y se construye el marco teórico. De las preguntas se establecen hipótesis; se crea un diseño y se miden las variables acuñadas previamente. Se analizan las mediciones obtenidas a través de métodos estadísticos dando como resultando conclusiones que permiten aceptar o refutar las hipótesis planteadas (Hernández et al., 2006).

El tipo de investigación es de carácter mixto pues combina aspectos propios de la investigación descriptiva, como es el caso de la medición de variables (Hernández, et al., 2006) además, se utiliza la investigación de tipo correlacional debido a que se analizarán los datos y se identificará la relación existente entre las variables a través de coeficientes de correlación que aportan información acerca del nivel, intensidad y dirección de la relación entre variables (Cancela et al., 2010).

IV.1.2 Diseño

El diseño es cuasi experimental puesto que las variables serán tomadas y medidas en el ambiente sin ser manipuladas por los investigadores, además se asignarán sujetos aleatoriamente a distintos grupos con el fin de realizar comparaciones entre ellos (Clark-Carter, 2002).

IV.1.3 Hipótesis:

Hi1: El nivel de *Burnout* de los conductores de microbuses en la ciudad de Chillán es Alto.

Ho1: El nivel de *Burnout* de los conductores de microbuses en la ciudad de Chillán no es Alto.

<p>He1: Hi: $X > 0$ Ho: $X < 0$</p>

Hi2: Existe una correlación positiva entre el nivel de *Burnout* respecto al nivel de Agresividad de los conductores de la ciudad de Chillán.

Ho2: No existe una correlación positiva entre el nivel de *Burnout* respecto al nivel de Agresividad de los conductores de la ciudad de Chillán.

<p>He2: Hi: $R_{xy}=1$ Ho: $R_{xy}=0$</p>

IV.2 Técnicas de Recolección de la Información

Las técnicas utilizadas para la recolección de datos han sido seleccionadas dado el diseño de la investigación y el tipo de muestra, esto se logrará mediante la aplicación de dos cuestionarios, los cuales medirán la predisposición de los sujetos de la muestra hacia las distintas variables (Fishbein y Ajzen, 2009). Son cuestionarios Likert que poseen un conjunto de enunciados en forma de afirmaciones, los cuales son utilizados para medir la reacción o percepción de los evaluados dentro de tres, cinco o siete categorías (Hernández, et al., 2006).

Los cuestionarios que se van a utilizar son el *MBI* (Maslach y Jackson, 1986), y el *AQ* (Buss y Perry, 1992). Serán auto administrados individualmente, es decir, los cuestionarios se proporcionan directamente a los participantes (Hernández, et al., 2006).

IV.3 Instrumentos

IV.3.1 *Maslach Burnout Inventory*

De acuerdo a los objetivos delimitados en la presente investigación, se optó por medir el síndrome de *Burnout* con el Cuestionario *Maslach Burnout Inventory*, desarrollado por Maslach y Jackson en 1986. Este instrumento ha sido utilizado extensamente en Estados Unidos, la Unión Europea y prácticamente toda América latina debido a la gran aceptación internacional del instrumento que lo transforma en el inventario más utilizado en todo el mundo para medir esta variable (Golembiewski, Boudreau, Munzenrider y Lou, 1996), además se transformó en el primer instrumento validado científicamente utilizado para medir el Síndrome de *Burnout* (Maslach et al., 2001).

Fue tal la preferencia por este instrumento que se adaptaron versiones del *MBI* para poblaciones específicas: la primera de ellas orientada a trabajadores asistenciales, es decir, personas que trabajan en contacto directo con otros, llamado *Human Service Survey (HBI-HSS)*; una versión para educadores llamado *Educators Survey (MBI-ES)* y una

versión general llamada *General Survey (HBI-GS)* que se le administra a cuyas personas que no prestan servicios de manera directa en sus trabajos (Maslach et al., 2001).

El inventario utilizado en este estudio es la versión *Human Services Survey (MBI-HSS)*, intenta medir la presencia de sintomatología asociada al síndrome de *Burnout* por medio de 22 ítems formulados de forma afirmativa, respecto a las actitudes y sentimientos del encuestado en su contexto laboral respecto a su cargo y hacia los usuarios con los que trabaja, buscando medir el desgaste profesional de este.

El *Maslach Burnout Inventory* es un cuestionario auto-administrado que se aplica en un tiempo que varía entre los 10 y los 15 minutos y se distribuye en torno a las tres subescalas o dimensiones que mide: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y la baja realización personal (8 ítems), (Miravalles, s.f.).

Respecto a términos de confiabilidad y validez, esta escala presenta una alta consistencia interna y una fiabilidad que es cercana al 90% y que ha atravesado procesos de validación en el contexto chileno (Manso-Pinto, 2006).

Las preguntas se presentan en una escala tipo Likert de 7 puntos, por ende, siete opciones de respuesta con un valor entre 0 y 6, donde: 0 = Nunca 1 = Alguna vez al año o menos, 2= Una vez al mes o menos, 3= Algunas veces al mes, 4= Una vez por semana, 5= Algunas veces por semana y 6= Todos los días (Manso-Pinto, 2006).

Dentro de las puntuaciones, se consideran bajas las que se encuentren entre 1 de 33 puntos, en donde altas puntuaciones en las sub-escalas de Agotamiento Emocional y Despersonalización y una baja Realización personal permiten realizar un diagnóstico de *Burnout* (Miravalles, s.f.).

- a. **Sub-escala de Agotamiento Emocional:** Consta de 9 ítems o preguntas y valora vivencias relacionadas con el cansancio emocional relacionado por las demandas que genera el trabajo que realizan. Puntaje máximo 54.
- b. **Sub-escala de Despersonalización:** Compuesta por 5 preguntas que valoran principalmente el nivel de distanciamiento que reconocen los encuestados respecto a otras personas. La puntuación máxima de esta dimensión es de 30.

- c. **Sub-escala de Realización Personal:** Formada por 8 ítems que evalúan la autoeficacia respecto al trabajo como también la realización personal en este contexto.

Tabla 1 Clasificación de las dimensiones del Burnout por ítems

Dimensión	Ítem
Agotamiento Emocional	1 ; 2 ; 3 ; 6 ; 8 ; 13 ; 14 ; 16 ; 20.
Despersonalización	5 ; 10 ; 11 ; 15 ; 22.
Realización Personal	4 ; 7 ; 9 ; 12 ; 17 ; 18 ; 19 ; 21.

Como se puede apreciar en la Tabla 2, para diagnosticar el síndrome de *Burnout* es necesario obtener puntuaciones altas en las dos primeras dimensiones, es decir Agotamiento Emocional y Despersonalización, mientras que en la dimensión Realización Personal los puntajes deben ser bajos (Maslach y Jackson, 1986).

Tabla 2 Rangos de puntuación del Burnout

Sub-escala	Baja	Media	Alta
Agotamiento Emocional	<19	19-27	>27
Despersonalización	<6	6-9	>9
Realización Personal	<34	34-39	>39

Extraída de Jofré y Valenzuela (2005).

IV.3.2 Cuestionario de Agresión de Buss y Perry

Para la variable Agresividad el instrumento que será utilizado será el cuestionario tipo Likert de Agresividad de Buss y Perry, cuyo contenido consta de 29 ítems distribuido a través de las 4 dimensiones que considera, las cuales son: ira, hostilidad, agresión física y agresión verbal. La escala tiene 5 categorías que van de 1 (“1: Completamente falso para mí”) a 5 (“Completamente verdadero para mí”) (Bussy Perry, 1992).

El cuestionario de Buss y Perry, se utiliza para medir las conductas agresivas de las personas y medir manifestaciones tanto de agresión latente como no latente, realizando un análisis más minucioso del test los dos primeros factores, los cuales son agresión física e ira, se encargan de medir el componente motor más activo de la Agresividad, en cambio los otros dos, agresión verbal y hostilidad, hacen mención a cualidades relacionadas con el funcionamiento cognitivo y verbal de violencia (Valdivia, Fonseca, González y Lemos, 2014).

La mayor correlación del test se encuentra entre Agresividad física y verbal y la menor entre Agresividad física y hostilidad. Por lo tanto, los resultados obtenidos permiten afirmar que el cuestionario AQ presenta una importante validez de constructo (López del Pino, Sánchez, Rodríguez, Fernández, 2009).

El test está basado principalmente en el Inventario de Hostilidad de Buss y Durkee de 1957 el cual se modifica con respuestas de verdadero y falso, el cual está organizado en 4 factores los que serán descritos a continuación (Buss y Perry, 1992).

- a. **Factor Agresividad física:** Consta de 9 ítems y constituye el elemento proactivo en su forma de manifestación física.
- b. **Factor Agresividad Verbal:** Consta de 5 preguntas y conforma la manifestación verbal de la Agresividad.
- c. **Factor Ira:** se conforma por 8 ítems englobando componente emocional y afectivo que propende y conduce ciertas conductas y sentimientos y que una vez activada sustenta y sostiene la conducta incluso más allá del control voluntario.

- d. Factor Hostilidad:** Lo forman 7 ítems y se denomina como el componente cognitivo de la Agresividad, a través del cual se activan los procesos intencionales de atribución de significados.

Tabla 3 Clasificación del AQ por factores e ítems

Factor	Ítem
Agresividad Física	1 ; 5 ; 9 ; 13 ; 17 ; 21 ; 24 ; 27 ; 29.
Agresividad Verbal	2 ; 6 ; 10 ; 14 ; 18.
Ira	3 ; 7 ; 8 ; 11 ; 15 ; 19 ; 22 ; 25.
Hostilidad	4 ; 12 ; 16 ; 20 ; 23 ; 26 ; 28.

El cuestionario de Agresión entrega un rango que va desde muy bajo en puntuaciones menores a 51, mientras que puntuaciones sobre los 99 puntos se consideran grados muy altos de Agresividad (Buss y Perry, 1992).

Tabla 4 Rangos de puntuación del Cuestionario de Agresión

Variable	Muy Bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
Agresividad	<51	52-67	68-82	83-98	99>

IV.4 Población/Muestra

La población total de la muestra estuvo compuesta por un total de 323 conductores de sexo masculino perteneciente a las diez líneas que conforman el plan de transporte urbano de la conurbación Chillán-Chillán viejo (Instituto Nacional de Estadística [INE], 2016).

La muestra fue estratificada, con el fin de asegurar la representatividad de trabajadores de todas las empresas pertenecientes al rubro. Puesto que se observan diferencias heterogéneas en el número de población por cada línea, además al ser la muestra de tipo probabilístico y la estratificación realizada por racimos, se asegura la selección aleatoria que asegura que todos los conductores tengan igual probabilidad de ser considerados en el estudio (Hernández et al., 2006).

Para calcular la muestra se empleó el uso del software estadístico STATS 2.0, con un margen de error del 0,5 % y un porcentaje de representatividad del 54,48 %, lo que corresponde a la cantidad de 176 participantes.

Tabla 5 Muestra de conductores estratificada por línea

Línea	Comuna	Población total	Muestra	Proporción
Línea 1	Chillán Viejo	25	14	7,7 %
Línea 2	Chillán	31	17	9,6 %
Línea 3	Chillán	26	14	8,0 %
Línea 4	Chillán	30	16	9,3 %
Línea 6	Chillán	29	16	9,0 %
Línea 7	Chillán	42	23	13,0 %
Línea 8	Chillán-Chillán Viejo	32	17	9,9 %

Línea 10: Rápidos	Chillán	40	22	12,4 %
Línea 13	Chillán Viejo	39	12,1	21
Línea 14	Chillán	29	16	9,0 %

La estratificación de la muestra, se efectuó mediante la obtención de la desviación estándar de cada línea, para posteriormente utilizar la constante del producto entre esta y el número de sujetos que componen cada línea, obteniendo como resultado el número de muestra necesario por cada línea de microbuses (Hernández et al., 2006).

Total, muestra: 176 / Total población = 0,544 (Constante)

0,544 (Constante) X Población por línea = Muestra por línea

IV.5 Análisis de Datos Propuesto

El análisis de los datos será de tipo estadístico-descriptivo, para la primera hipótesis de la investigación, la cual consiste en medir el nivel de sintomatología de *Burnout* y el nivel de Agresividad presente en los conductores de microbuses. Con el estadístico se logrará obtener las medidas de tendencia central como lo son la media, mediana y moda cumpliéndose el primer objetivo específico. El estadístico utilizado para la segunda hipótesis será el coeficiente de correlación de Pearson, puesto que la investigación además buscará identificar la correlación existente entre ambas variables a medir. Los datos de los estadísticos se trabajarán con la matriz del programa SPSS, el cual es comúnmente utilizado en las ciencias sociales (Hernández, et al., 2006).

IV.6. Criterios de Calidad

IV.6.1 Validez

IV.6.1.1 Validez interna

Ante todo, un experimento debe buscar la validez interna, lo que quiere decir, resultados confiables. Debido al diseño cuasi experimental de la presente investigación, este tipo de validez no se logra debido a que no puede asegurarse un control total de las variables. Sin embargo, la validez de un experimento no sólo está compuesta por la validez interna. También es deseable que una investigación tenga validez externa (Hernández et al., 2006).

IV.6.1.2 Validez externa

Es definida como “la posibilidad de generalizar los resultados de una investigación a situaciones no experimentales, así como a otras personas y poblaciones” (Clark-Carter, 2002, p. 37).

Esta investigación cuenta con validez externa ya que al poseer un muestreo probabilístico le brinda la misma oportunidad de ser seleccionado a toda la población de conductores de microbuses de la ciudad de Chillán. Por lo tanto, los resultados de este estudio podrán ser generalizados a personas o poblaciones de características similares (Hernández et al., 2006).

IV.6.1.3 Validez de los instrumentos

IV.6.1.3.1 *Maslach Burnout Inventory*

De la confrontación obtenida del análisis factorial se encontraron tres factores conceptualmente identificables que en forma conjunta explicaron el 42.4% de la varianza total, lo cual se considera adecuado por estar sobre el criterio mínimo fijado del 30% (Cattell, 1966).

El primer factor de la sub escala agotamiento emocional explicó un 26.8% de la varianza, incluye los ítems 1, 2, 3, 6, 8 y 16, sin embargo, se eliminaron los ítems 13 y 20 por poseer baja carga factorial y el 14 por incorporarse al tercer factor de la matriz

resultante. El 11.3% de la varianza fue explicado por el segundo factor que incluyó los ítems 4, 7, 9, 17, 18 y 19 que componen la sub escala de realización personal. Finalmente, el tercer factor explicó el 4.3% de la varianza e incluyó los ítems 5, 10, 11, 15 y 22 que componen la subescala despersonalización (Olivares et al., 2014).

En cuanto a la validez de criterio del MBI, en investigaciones anteriores se realizaron análisis de correlación entre las escalas del CESQT y las del MBI. Las escalas del CESQT presentaron correlaciones adecuadas con las dimensiones del MBI que miden constructos similares.

IV.6.1.3.2 Cuestionario de Agresión

Para obtener la validez de criterio, los autores Buss y Perry (1992), calcularon las correlaciones entre los resultados de los distintos factores, el puntaje total del instrumento, además de los diferentes rasgos de personalidad. Donde se encontraron correlaciones significativas en las áreas: Emotividad, impulsividad, Agresividad y competitividad. Para evaluar la validez del supuesto, los autores consultaron a sus colegas sobre los rasgos proporcionados por las subescalas y analizaron las correlaciones de los resultados del cuestionario de agresión (Valdivia et al., 2014).

IV.6.2 Confiabilidad

Nos referimos a la confiabilidad como la capacidad de un instrumento de producir resultados consistentes, ya sea que en su aplicación en reiteradas ocasiones produzca resultados similares, esto se obtiene a través del alfa de Cronbach (Nunnally y Bernstein, 1995).

Este indicador permite evaluar la confiabilidad de una escala por consistencia interna, y se basa en la correlación promedio entre los reactivos de una prueba (Nunnally y Bernstein, 1995). Entrega un indicador que fluctúa entre 0 y 1. Una mayor consistencia interna del indicador se explica por un mayor índice de este. Por ejemplo, el índice de aceptación mínimo oscila entre 0,6 a 0,7. Un índice de 0,8 es cuantitativamente satisfactorio mientras que uno que alcance 0,9 se considera muy satisfactorio (Hair, Anderson, Tatham y Black, 1999).

IV.6.2.1 Confiabilidad de los instrumentos

IV.6.2.1.1 Maslach Burnout Inventory – Human Service Survey:

Se encontró un valor de alfa total de 0,74. Mientras que el alfa de Cronbach de cada subescala fue: Agotamiento Emocional 0,86, Despersonalización 0,76 y Realización Personal 0,72 (Olivares et al., 2014).

Tabla 6 Estadísticos de confiabilidad de Maslach Burnout Inventory

Dimensión	Alfa de Cronbach (α)	N de elementos
Agotamiento emocional	,86	9
Despersonalización	,76	5
Realización Personal	,72	8
Total	,74	22

IV.6.2.1.1 Cuestionario de Agresión

El cuestionario de Agresión consistió en 29 ítems, sumando un puntaje mínimo de 29 y un puntaje máximo de 145 puntos. Respecto a la consistencia interna del instrumento, los coeficientes fueron los siguientes: Agresión física, $\alpha = 0,85$; Agresión verbal, $\alpha = 0,72$; Ira, $\alpha = 0,83$ y hostilidad, un $\alpha = .77$, alcanzando una consistencia interna total de $\alpha = 0.89$

La estabilidad temporal del instrumento fue medida en dos ocasiones con diferencias de 80 días, con un resultado de correlación que indica alta estabilidad temporal del AQ (Valdivia, et al, 2014).

Tabla 7 Estadísticos de confiabilidad del Cuestionario de Agresión

Factor	Alfa de Cronbach (α)	N de elementos
Agresión Física	,85	10

Agresión Verbal	,72	5
Ira	,83	8
Hostilidad	,77	7
Total	,89	30

IV.6.3 Objetividad

La objetividad corresponde al grado en que el instrumento está influenciado por sesgos del investigador que administra, califica e interpreta los resultados obtenidos (Hernández, et al, 2006).

Este criterio se resguarda en la aplicación de las pruebas, respetando textualmente las consignas de ambos instrumentos de medición. Lo que permite tener un criterio fijo en la aplicación.

En el análisis de datos estadísticos la objetividad será respaldada y resguardada a través del uso del software estadístico SPSS.

IV.7 Aspectos Éticos

En cuanto a los aspectos éticos de la investigación, estos se utilizarán con el fin de garantizar el bienestar de los participantes y el correcto desarrollo del estudio. Se tomarán los principios morales planteados por França-Tarrago (2001), los cuales son la beneficencia de los participantes, la autonomía y el principio de justicia para velar por la psicoética.

Haciendo mención al principio de beneficencia de la investigación, se quiere lograr favorecer a la población participante del estudio y que no sea una contribución negativa a la integridad de los sujetos (França - Tarrago, 2001).

El primer parámetro que se utilizara será el de notificar a los participantes sobre las encuestas con un consentimiento informado, el cual contendrá una pequeña descripción de lo que se hará, y los fines académicos del estudio, recalcando que la información no se traspasara a terceros (França - Tarrago, 2001).

Refiriéndose a la autonomía como la capacidad de los sujetos de aceptar o no participar voluntariamente de la investigación, además se les deberá respetar su decisión en caso de que quieran abandonar, durante el desarrollo de la investigación.

Otro punto es respetar la privacidad de los participantes, los datos personales de estos mismos, con la finalidad que los datos no se traspasen a la empresa, para evitar sesgo a través de los juicios según los resultados a obtener (França - Tarrago, 2001).

El último principio, el cual es la justicia, definido como la igualdad de oportunidades por parte de la población seleccionada a ser partícipe del estudio.

Como último aspecto ético tomado en cuenta durante desarrollo de la investigación y no menos importante es registrar las fuentes utilizadas, la finalidad de esto es para evitar el plagio durante la investigación, y respetar los derechos de autor y derechos intelectuales de las teorías utilizadas (Universidad de los Andes, 2008).

V. Presentación de los resultados

Respecto de lo indicado anteriormente, la metodología de este estudio es mixta ya que considera un análisis descriptivo y correlacional. Dentro de esto se incluye una descripción y análisis detallado de los datos segmentados por la edad y línea de trabajo de los conductores de microbuses pertenecientes al plan de transporte de la conurbación Chillán-Chillán Viejo.

V.1 Resultados de las variables descriptivas

En relación del total de Encuestas realizadas en las 10 líneas de microbuses pertenecientes al plan de transporte urbano de la conurbación Chillán-Chillán Viejo, de un total de 354 encuestas entregadas a 177 participantes, la tasa de respuesta fue de un 99,71%, lo que corresponde a 353 encuestas válidas.

V.1.1 Análisis índice de *Burnout*

Respecto al análisis del índice de *Burnout*, basándose en los resultados de las encuestas válidas, las cuales fueron 176, para los conductores de microbuses de la ciudad de Chillán, podemos observar que un 6,8% de la muestra no presenta ninguna sintomatología del Síndrome, ósea están en un nivel bajo. Respecto a personas que presentan sintomatología, esto quiere decir que tienen algunas dimensiones elevadas, el porcentaje es equivalente al 76,8%, el cual es un rango medio final de un 16,4% presenta el Síndrome de *Burnout*, el cual está representado en el rango alto.

Tabla 8 Índice de Nivel de Burnout General de los conductores de las líneas de Microbuses

Nivel	Frecuencia	Porcentaje	%válido	% acumulado
Bajo	12	6,8	6,8	6,8
Medio	136	76,8	76,8	83,6
Alto	29	16,4	16,4	100,0
Total	177	100,0	100,0	

Considerando los niveles que presentan los conductores en las tres dimensiones del Síndrome de *Burnout*, se observa que en la dimensión Agotamiento Emocional un 41,5 % de la muestra se encuentra en un nivel alto, el 25,0% se encuentra en un nivel medio, es decir, presenta sintomatología, y el otro 33,5% presenta sintomatología en un nivel bajo.

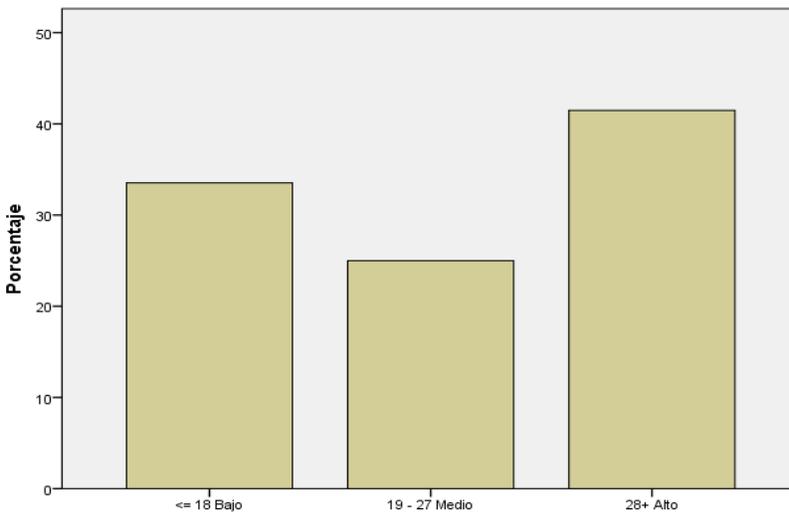


Figura 1. *Porcentaje de dimensión Agotamiento emocional*

Respecto a la dimensión de despersonalización se presenta en nivel alto para un 53,1% de la muestra, en nivel medio para un 22,0% y bajo para un 24,9% del total.

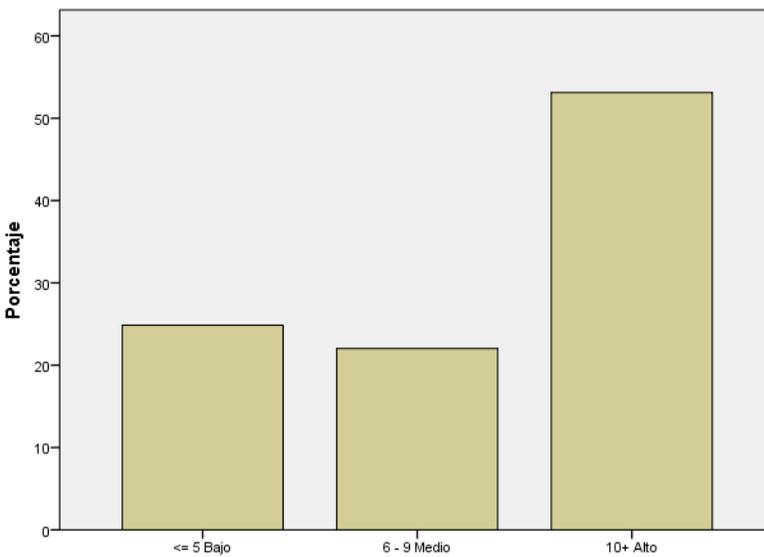


Figura 2. *Porcentaje de Dimensión Despersonalización*

Por último, la dimensión baja realización personal se encuentra en un nivel alto en el 26,6% de los conductores de microbuses, en un nivel medio para el 28,2% y en un nivel bajo en el 45,2% restante.

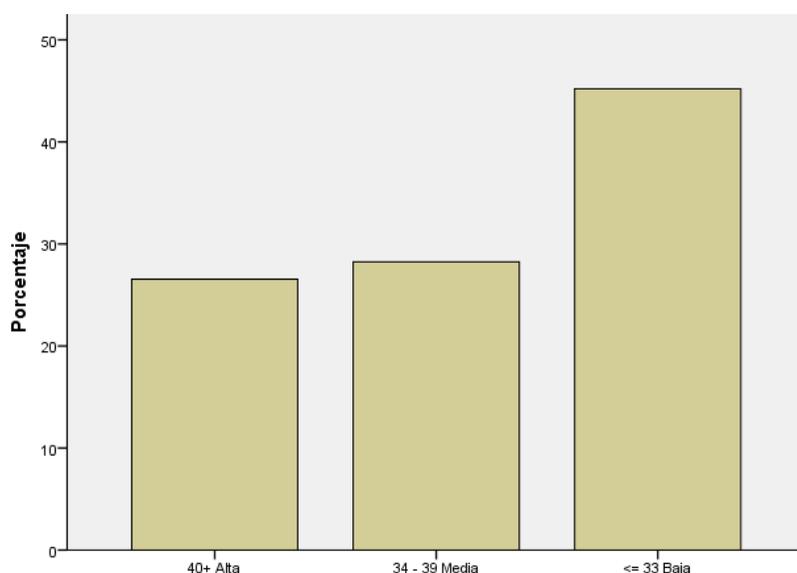


Figura 3. *Porcentaje de Dimensión Realización Personal*

V.1.2 Análisis Índice de Agresividad general

En cuanto al análisis realizado para el índice de Agresividad, basado en los resultados obtenidos por medio de un total de 177 encuestas válidas, se puede observar que un 23,2% de la población se ubica en rango muy bajo, el 38,4 % de las personas encuestadas se presentan en rango bajo, en cuanto al rango medio el 29,4 % de la población se sitúa en esta categoría. El 6,2% de la población se ubicó dentro del nivel alto. Finalmente, el 2,8 % de la muestra se ubicó dentro del rango muy alto, lo cual es indicativo de un nivel alto de Agresividad general.

Tabla 9 Índice de Nivel de Agresividad General de los conductores de las líneas de Microbuses

Rango	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
<= 51 muy bajo	41	23,2	23,2	23,2
52 - 67 bajo	68	38,4	38,4	61,6

68 - 82 medio	52	29,4	29,4	91,0
83 - 98 alto	11	6,2	6,2	97,2
99+ muy alto	5	2,8	2,8	100,0
Total	177	100,0	100,0	

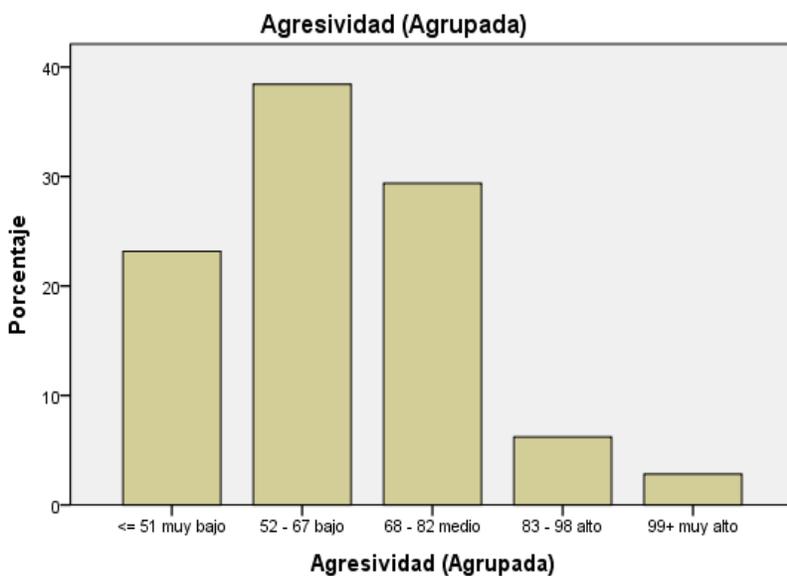


Figura 4. *Porcentaje de agresividad*

V.1.3 Datos adicionales

V.1.3.1 Edad

Dentro de los aspectos sociodemográficos que se utilizan en este estudio, la única variable considerada fue la edad de los participantes.

Tomando en cuenta el total de protocolos válidos, un 4% se ubica en el rango menor a 30 años, el 19,2 % corresponde al rango entre 31 y 40 años, en el rango de 41 – 50 años se ubica la mayor cantidad de la muestra representada con un 33,3%, dentro del rango de 51 y 60 años se ubica la segunda mayor cantidad de muestra con un 29,4%, respecto al rango de 61 y 70 años, es representado por un 13,0%, el último rango es de 71 a más años, para el cual el porcentaje es de 1,1%, la edad del mayor encuestado es de 78 años.

Tabla 10 Edad de la muestra de conductores de microbuses

Edad	Frecuencia	%	% válido	% acumulado
<= 30	7	4,0	4,0	4,0
31 – 40	34	19,2	19,2	23,2
41 – 50	59	33,3	33,3	56,5
51 – 60	52	29,4	29,4	85,9
61 – 70	23	13,0	13,0	98,9
71+	2	1,1	1,1	100,0
Total	177	100,0	100,0	

V.1.3.2 Análisis de *Burnout* por edad

V.1.3.2.1 Edad de 30 años y menos

Respecto al índice de *Burnout* de los conductores menores de 30 años, cuya muestra total está conformada por 7 individuos, los resultados son los siguientes; para la

dimensión de Agotamiento Emocional, el promedio de la línea es de 26,00 puntos, lo cual lo sitúa en un nivel medio, respecto a la Despersonalización, esta se encuentra en un nivel alto, con un promedio de 14,14 puntos, finalizando la dimensión de Realización Personal posee una media de 32,00 puntos que lo sitúa en un nivel bajo.

Tabla 11 Índice de Burnout para conductores de microbuses menores de 30 años.

Dimensión	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento emocional	7	4	46	26,00	16,422
Despersonalización	7	1	29	14,14	10,431
Realización personal	7	22	42	32,00	8,000
N válido (por lista)	7				

V.1.3.2.2 Edad de 31 a 40 años

El índice de *Burnout* de los conductores de entre de 31 y 40 años, cuya muestra total está conformada por 34 individuos, los resultados son los siguientes; para la dimensión de Agotamiento Emocional dentro de la cual se presenta un dato no válido, la media de la línea es de 22,30 puntos, lo cual lo sitúa en un nivel medio, respecto a la Despersonalización, esta se encuentra en un nivel alto, con un promedio de 10,97 puntos, finalizando con la dimensión de Realización Personal en la cual poseen un promedio de 34,09 puntos que lo sitúa en un nivel medio.

Tabla 12 Índice de Burnout de conductores de microbuses de 31 a 40 años.

Dimensión	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento emocional	33	3	37	22,30	10,309

Despersonalización	34	0	26	10,97	6,798
Realización personal	34	9	47	34,09	7,767
N válido (por lista)	33				

V.1.3.2.3 Edad de 41 a 50 años

Respecto al índice de *Burnout* de los conductores de entre de 41 y 50 años, cuya muestra total está conformada por 59 individuos, los resultados son los siguientes; para la dimensión de Agotamiento Emocional, la media de la línea es de 24,54 puntos, lo cual lo sitúa en un nivel medio, respecto a la Despersonalización, esta se encuentra en un nivel alto, con un promedio de 9,75 puntos, finalizando con la dimensión de Realización Personal en la cual poseen un promedio de 32,22 puntos que lo sitúa en un nivel bajo.

Tabla 13 Índice de *Burnout* en conductores de microbuses de 41 a 50 años.

Dimensión	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento emocional	59	3	53	24,54	11,411
Despersonalización	59	0	28	9,75	6,624
Realización personal	59	1	47	32,22	9,429
N válido (por lista)	59				

V.1.3.2.4 Edad de 51 a 60 años.

Respecto al índice de *Burnout* de los conductores de entre de 51 y 60 años, cuya muestra total está conformada por 52 individuos, los resultados son los siguientes; para la

dimensión de Agotamiento Emocional, la media de la línea es de 24,96 puntos, lo cual lo sitúa en un nivel medio, respecto a la Despersonalización, esta se encuentra en un nivel alto, con un promedio de 10,42 puntos, finalizando con la dimensión de Realización Personal en la cual poseen un promedio de 33,06 puntos que lo sitúa en un nivel bajo.

Tabla 14 Índice de Burnout en conductores de microbuses de 51 a 60 años.

Dimensión	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento emocional	52	0	54	24,96	13,775
Despersonalización	52	0	30	10,42	6,245
Realización personal	52	0	48	33,06	9,662
N válido (por lista)	52				

V.1.3.2.5 Edad de 61 a 70 años

Respecto al índice de *Burnout* de los conductores de entre de 61 y 70 años, cuya muestra total está conformada por 23 individuos, los resultados son los siguientes; para la dimensión de Agotamiento Emocional, la media de la línea es de 22,91 puntos, lo cual lo sitúa en un nivel medio, respecto a la Despersonalización, esta se encuentra en un nivel alto, con un promedio de 10,61 puntos, finalizando con la dimensión de Realización Personal en la cual poseen un promedio de 35,17 puntos que lo sitúa en un nivel medio. Respecto a los niveles generales de la línea posee sintomatología de *Burnout* en las tres dimensiones.

Tabla 15 Índice de Burnout en conductores de microbuses de 61 a 70 años.

	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento Emocional	23	0	45	22,91	13,352

Despersonalización	23	0	24	10,61	7,873
Realización personal	23	21	48	35,17	8,337
N válido (por lista)	23				

V.1.3.2.6 Edad de 71 años y más

Respecto al índice de *Burnout* de los conductores de más de 71 años, cuya muestra total está conformada por 2 individuos, los resultados son los siguientes; para la dimensión de Agotamiento Emocional, la media de la línea es de 35,00 puntos, lo cual lo sitúa en un nivel alto, respecto a la Despersonalización, esta se encuentra en un nivel alto, con un promedio de 18,50 puntos, finalizando con la dimensión de Realización Personal en la cual poseen un promedio de 35,00 puntos que lo sitúa en un nivel medio. Respecto a los niveles generales de la línea posee sintomatología de *Burnout* en las tres dimensiones.

Tabla 16 Índice de *Burnout* de conductores de microbuses de 71 a más años.

Dimensión	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento emocional	2	34	36	35,00	1,414

Despersonalización	2	17	20	18,50	2,121
Realización personal	2	34	36	35,00	1,414
N válido (por lista)	2				

V.1.3.3 Análisis de *Burnout* por líneas de recorrido

V.1.3.3.1 Línea 1

Respecto al índice de *Burnout* de la línea 1 de Microbuses de la ciudad, la cual corresponde al recorrido Chillán – Chillán Viejo, está conformada por una muestra total de 14 individuos, los resultados son los siguientes; para la dimensión de Agotamiento Emocional, la media de la línea es de 22 puntos, lo cual lo sitúa en un nivel medio de *Burnout*, respecto a la Despersonalización, esta se encuentra en un nivel alto, con un promedio de 12 puntos, finalizando la dimensión de Realización Personal posee un promedio de 31 puntos que lo sitúa en un nivel bajo. Respecto a los niveles generales de la línea posee sintomatología de *Burnout* en la baja Realización Personal y el alto nivel de despersonalización.

Tabla 17 Índice de *Burnout* de conductores de microbuses de la Línea 1.

Dimensión	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento emocional	14	3	44	22,36	14,335

Despersonalización	14	4	19	11,71	4,410
Realización personal	14	17	46	31,00	8,476
N válido (por lista)	14				

V.1.3.3.2 Línea 2

Los resultados de la Línea 2 de microbuses para los índices de *Burnout* son los siguientes; de la muestra de 17 encuestas se puede evidenciar que presentan una media de 21 puntos para el agotamiento emocional, que lo sitúa en un nivel alto. Para la dimensión de despersonalización la media es de 8 puntos que lo encasilla en un nivel medio, respecto a la realización personal se encuentra en un nivel medio con un promedio de 35 puntos.

Tabla 18 Índice de *Burnout* de los conductores de la Línea 2

	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento Emocional	17	4	43	20,71	12,549
Despersonalización	17	0	24	8,82	6,930
Realización personal	17	16	47	34,65	7,818
N válido (por lista)	17				

V.1.3.3.3 Línea 3

La línea numero 3 conocida como “agronomía” fue compuesta por una muestra de 14 individuos, de los cuales se pueden apreciar los siguientes resultados; respecto a la

variable del Nivel de *Burnout* de la dimensión Agotamiento emocional, el promedio fue de 25 puntos, que lo sitúa en un nivel medio, para la dimensión de despersonalización la media es de 12 puntos, que lo ubica dentro del nivel alto de *Burnout*, y finalizando con la Realización Personal con una media de 35 puntos, lo cual la clasifica dentro de un rango de nivel medio.

Tabla 19 Índice de Burnout de los conductores de la línea 3

Dimensión	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento emocional	14	4	37	24,79	8,903
Despersonalización	14	5	24	12,00	5,023
Realización personal	14	22	47	34,79	6,762
N válido (por lista)	14				

V.1.3.3.4 Línea 4

Los resultados de la línea 4 de Microbuses para la variable del Nivel de *Burnout* son; para el Agotamiento emocional, un promedio de 26 puntos que lo encasilla en un nivel medio, en función de la dimensión de despersonalización se encuentra en un nivel medio con un promedio de 9 puntos, y para finalizar la realización personal se ubica dentro de un nivel bajo con un promedio de 30 puntos. La muestra estuvo conformada por 16 individuos.

Tabla 20 Índice de Burnout de los conductores de la línea 4

Dimensión	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento emocional	16	0	53	25,94	17,318

Despersonalización	16	0	26	8,88	8,188
Realización personal	16	16	48	29,56	11,165
N válido (por lista)	16				

V.1.3.3.5 Línea 6

De la línea número 6 se utilizó un total de 17 muestras, de las cuales los resultados de los índices de *Burnout* fueron; para la dimensión de Agotamiento emocional una media de 28 puntos, que lo sitúa en un nivel alto, para la segunda dimensión de Despersonalización el promedio fue de 11 puntos el cual también lo sitúa en un nivel alto del nivel de *Burnout*, finalmente para la realización personal el promedio es de 33 puntos que lo ubica dentro del nivel bajo. Por ende, la línea posee un alto índice de *Burnout* en todas sus dimensiones.

Tabla 21 Índice de *Burnout* de los conductores de la línea 6

	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento emocional	17	0	44	28,41	12,415
Despersonalización	17	0	26	11,35	7,254
Realización personal	17	4	47	32,94	10,305
N válido (por lista)	17				

V.1.3.3.6 Línea 7

Considerando los resultados de la línea número 7, que fue conformada con una muestra de 23 sujetos, las puntuaciones fueron para el Agotamiento personal un promedio

de 23 puntos que lo ubica en un nivel medio, para la dimensión de Despersonalización la media fue de 23 puntos que lo clasifica dentro de un nivel Medio, y por último para la realización personal el promedio es de 36 puntos que lo sitúa dentro del rango de nivel medio de Sintomatología del *Burnout*.

Tabla 22 Índice de Burnout de los conductores de la línea 7

Dimensión	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento emocional	23	3	35	22,91	8,974
Despersonalización	23	0	26	11,04	6,859
Realización personal	23	24	45	35,87	6,553
N válido (por lista)	23				

V.1.3.3.7 Línea 8

Los resultados de la línea número 8 para las dimensiones del Síndrome de *Burnout* fueron los siguientes; para la dimensión de Agotamiento Emocional la media fue de 25 puntos, lo cual lo sitúa dentro de un rango de nivel medio, para la despersonalización el promedio es de 11 puntos, que lo clasifica dentro de un nivel alto de síndrome de *Burnout*, finalmente para la dimensión de Realización personal el promedio de la línea es de 34 puntos, lo cual lo ubica dentro de un nivel medio del índice de *Burnout*.

Tabla 23 Índice de Burnout de los conductores de la línea 8

Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
--------	--------	--------	-------	----

Agotamiento emocional	17	6	46	25,47	13,389
Despersonalización	17	0	29	10,71	8,191
Realización personal	17	1	45	33,94	10,645
N válido (por lista)	17				

V.1.3.3.8 Línea 10

La línea 10 de microbuses conocida por el nombre de Rápidos, fue conformada por una muestra de 21 individuos, de la muestra se sustrajeron los siguientes resultados; para la dimensión de Agotamiento emocional el promedio es de 28 puntos, lo cual lo clasifica en el nivel alto de *Burnout*, respecto a la despersonalización la media de la línea es de 12 puntos lo cual lo ubica dentro de un rango alto de síndrome de *Burnout*, finalmente la realización personal tiene un promedio de 33 puntos, que lo sitúa dentro de un nivel bajo. Respecto a las dimensiones todas se encuentran en un nivel alto en función del Síndrome de *Burnout*.

Tabla 24 Índice de *Burnout* de los conductores de la línea 10

Dimensión	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento emocional	21	3	54	27,57	12,643
Despersonalización	22	0	30	12,41	7,570
Realización personal	22	0	46	32,91	9,426
N válido (por lista)	21				

V.1.3.3.9 Línea 13

La línea 13 de recorrido Chillan- Chillan Viejo está compuesta por una muestra de 21 individuos, de los cuales se obtuvieron los siguientes resultados de las dimensiones del Síndrome de *Burnout*; respecto al Agotamiento Emocional el promedio de los participantes fue de 20 puntos, lo cual lo ubica dentro de un nivel medio, para la dimensión de despersonalización la media fue de 8 puntos, lo cual lo sitúa dentro un nivel medio de sintomatología de *Burnout*, finalmente la realización personal se encuentra en un nivel medio con un promedio de 36 puntos.

Tabla 25 Índice de Burnout de los conductores de la línea 13

	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento emocional	21	5	45	19,90	11,679
Despersonalización	21	0	27	8,43	7,152
Realización personal	21	16	47	36,14	8,386
N válido (por lista)	21				

V.1.3.3.10 Línea 14

Los resultados de la línea 14 conocida como “Ruta once” fueron para la dimensión de agotamiento emocional un promedio de 25 puntos, lo cual lo sitúa en un rango medio de nivel de *Burnout*, para la despersonalización la media es de 10 puntos, que lo ubica en un nivel alto del Síndrome de *Burnout*, y finalmente para la realización personal la media de la línea es de 28 puntos que lo clasifica en un nivel bajo del síndrome.

Tabla 26 Índice de Burnout de los conductores de la línea 14

Dimensión	Numero	Mínimo	Máximo	Media	DE
Agotamiento emocional	16	9	47	24,63	10,223
Despersonalización	16	1	19	10,44	5,645
Realización personal	16	9	37	28,38	7,429
N válido (por lista)	16				

V.1.3.4 Análisis índice de Agresividad por edad

En consideración de los segmentos de edad de los trabajadores, existen diferencias en los niveles de Agresividad entre uno y otro, a continuación, se describen los resultados medidos por cada tramo.

V.1.3.4.1 Edad de 30 años y menos

Respecto a la Agresividad evidenciada por el tramo de edad de 30 años y menos, los resultados obtenidos del análisis de un total de 7 encuestas válidas agrupadas en esta población, se observa que un 57,1% de la muestra se ubica en rango muy bajo, El 28,6 % se ubica en rango medio. La población restante cuyo porcentaje rodea el 14,3 % del total se ubicó en nivel alto.

Tabla 27 Índice de Agresividad 30 años y menos

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
<= 51 muy bajo	4	57,1	57,1	57,1
68 - 82 medio	2	28,6	28,6	85,7
83 - 98 alto	1	14,3	14,3	100,0
Total	7	100,0	100,0	

V.1.3.4.2 Edad de 31 a 40 años

En cuanto al análisis resultante de los sujetos de entre 31 a 40 años, con una población de 34 sujetos, y un total de 34 encuestas válidas es posible observar que la mayoría de los sujetos se ubica en rango medio, esto corresponde al 35,3 % de la muestra. El 29,4 % de las personas encuestadas se presentan en rango muy bajo. El 26,5 % se encuentra en nivel bajo. Finalmente, la menor cantidad de sujetos se ubica en la parte de alta Agresividad, con un 5,9 % en rango muy alto, y un 2,9 en nivel alto.

Tabla 28 Índice Agresividad 31 a 40 años

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
<= 51 muy bajo	10	29,4	29,4	29,4
52 - 67 bajo	9	26,5	26,5	55,9
68 - 82 medio	12	35,3	35,3	91,2
83 - 98 alto	1	2,9	2,9	94,1
99+ muy alto	2	5,9	5,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

V.1.3.4.2 Edad de 41 a 50 años

La población de entre 41 a 50 años, cuya muestra total está conformada por 59 individuos, con igual número de encuestas válidas, presenta al 44,1 % de su población en rango bajo de Agresividad, lo que muestra a este rango como el más representativo del total, lo sigue el nivel medio, cuyo porcentaje asciende a un 35,6 % de la muestra. Respecto del valor muy bajo este prosigue con un 15,3 % del total. Finalmente, el rango menos representativo corresponde a la categoría alto, equivalente a un 5,1 %.

Tabla 29 Índice Agresividad 41 a 50 años

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
<= 51 muy bajo	9	15,3	15,3	15,3
52 - 67 bajo	26	44,1	44,1	59,3
68 - 82 medio	21	35,6	35,6	94,9
83 - 98 alto	3	5,1	5,1	100,0
Total	59	100,0	100,0	

V.1.3.4.3 Edad de 51 a 60 años

En lo referente a la población cuyas edades fluctúan entre los 51 y 60 años, la que cuenta con total de 52 sujetos e igual número de encuestas válidas. Evidencia un mayor porcentaje de índice de Agresividad en la categoría bajo correspondiente a un 41,8 % de la muestra total. Le sigue el rango medio con 23,1 %. El nivel muy bajo, cuenta con el 21,2 % de la muestra. Finalmente, los menores porcentajes siguen la tendencia de un alto índice de Agresividad, con un 5,8 % en rango muy alto, y alto con un 1,9 %.

Tabla 30 Índice Agresividad 51 a 60 años

	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
<= 51 muy bajo	11	21,2	21,2	21,2
52 - 67 bajo	25	48,1	48,1	69,2
68 - 82 medio	12	23,1	23,1	92,3
83 - 98 alto	1	1,9	1,9	94,2
99+ muy alto	3	5,8	5,8	100,0
Total	52	100,0	100,0	

V.1.3.4.4 Edad de 61 a 70 años

Respecto a los índices de Agresividad resultantes para la población de conductores de entre 61 y 70 años, la cual está conformada por 23 individuos, y 23 encuestas válidas, los resultados se concentran mayoritariamente en el nivel bajo de Agresividad, lo que corresponde a un 34,8 % de la muestra. A continuación, se ubica el rango muy bajo, con un 30,4 % del total. La categoría medio acumula el 21,7 % de los sujetos. Finalmente, el porcentaje restante de los conductores se sitúan en el nivel alto con un 13 %.

Tabla 31 Índice Agresividad 61 a 70 años

	Frecuencia	Porcentaje	% Válido	% Acumulado
<= 51 muy bajo	7	30,4	30,4	30,4
52 - 67 bajo	8	34,8	34,8	65,2
68 - 82 medio	5	21,7	21,7	87,0
83 - 98 alto	3	13,0	13,0	100,0
Total	23	100,0	100,0	

V.1.3.4.5 Edad de 71 años o más

Respecto al índice de Agresividad evidenciado por los conductores situados en la categoría etaria de mayores de 71 años, cuya muestra total y encuestas válidas están conformadas por 2 individuos, el 100 % se ubica dentro de la categoría alto, es necesario consignar que, por lo acotado de la muestra, no es posible lo representativo de estos resultados.

Tabla 32 Índice Agresividad 71 o más años

	Frecuencia	%	% Válido	% Acumulado
83 - 98 alto	2	100,0	100,0	100,0

V.1.3.5 Análisis de Agresividad de Líneas de Microbuses de la Ciudad de Chillán.

V.1.3.5.1 Línea 1

Respecto al índice de Agresividad evidenciado por los conductores pertenecientes en la línea de locomoción “1”, cuya muestra total está conformada por 14 individuos e igual número de encuestas válidas, el resultado total puntúa como media un valor de 65,29, lo cual se sitúa dentro de la categoría bajo.

Tabla 33 Índice Agresividad línea 1

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Agresividad	14	47	101	65,29	16,203
N válido (por lista)	14				

V.1.3.5.2 Línea 2

En cuanto a la línea de locomoción 2, cuya población de muestra consta de 17 sujetos e igual número de encuestas válidas, los resultados puntúan un promedio de 59,06, lo cual puntúa dentro del rango de Agresividad bajo.

Tabla 34 Índice de Agresividad línea 2

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Agresividad	17	44	87	59,06	12,346
N válido (por lista)	17				

V.1.3.5.3 Línea 3

En lo que respecta a los resultados obtenidos por los individuos pertenecientes a la “línea 3” de locomoción, que está conformada por una población de muestra de 14 individuos y encuestas válidas. Poseen una media de 66,93, valor que ubica a esta población dentro del límite superior de la categoría de Agresividad bajo.

Tabla 35 Índice de Agresividad línea 3

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Agresividad	14	41	93	66,93	12,761
N válido (por lista)	14				

V.1.3.5.4 Línea 4

La “línea 4” de locomoción, que consta de 16 individuos como muestra, y 16 encuestas válidas. Presenta resultados que se ubican dentro del rango bajo, con una media de 56,25 respecto del índice de Agresividad medido.

Tabla 36 Índice de Agresividad línea 4

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Agresividad	16	42	83	56,25	13,066
N válido (por lista)	16				

V.1.3.5.5 Línea 6

Los resultados finales obtenidos en la “línea 6”, que cuenta con una muestra de 17 individuos indican una media del índice de Agresividad de 68,29, lo que ubica a este estrato en el límite inferior de la categoría de Agresividad medio.

Tabla 37 Índice de Agresividad línea 6

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Agresividad	17	43	97	68,29	12,927
N válido (por lista)	17				

V.1.3.5.6 Línea 7

Respecto al índice de Agresividad evidenciado por los conductores situados en la “línea 7” de transporte, que está constituida por 23 individuos y mismo valor de encuestas válidas. El resultado total puntúa como media un valor de 67,52, resultado que aproxima a esta línea al límite inferior del nivel medio de Agresividad.

Tabla 38 Índice de Agresividad línea 7

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Agresividad	23	33	104	67,52	13,631
N válido (por lista)	23				

V.1.3.5.7 Línea 8

Referente a los resultados de la “línea 8”, que cuenta con un total de 17 participantes e igual número de encuestas válidas, puntúa una media de 63,35, lo que refleja un nivel bajo de Agresividad.

Tabla 39 Índice de Agresividad línea 8

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Agresividad	17	40	82	63,35	12,268
N válido (por lista)	17				

V.1.3.5.8 Línea 10

La línea 10 de locomoción, comúnmente llamada “Rápidos”, que cuenta con una población total de muestra de 22 personas e igual número de encuestas válidas, posee una media de 67,59 en los resultados referentes al índice de Agresividad, por lo cual este resultado se aproxima al límite inferior del rango medio de Agresividad.

Tabla 40 Índice de Agresividad línea 10

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Agresividad	22	39	111	67,59	14,582
N válido (por lista)	22				

V.1.3.5.9 Línea 13

En cuantos a los resultados obtenidos para al índice de Agresividad de los trabajadores de la línea de locomoción “13”, que cuenta con una población de muestra de 21 individuos e igual número de encuestas válidas, se presenta una media de 63,52, lo que muestra que la línea, se ubica en el nivel bajo de Agresividad.

Tabla 41 Índice de Agresividad línea 13

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Agresividad	21	39	101	63,52	18,346
N válido (por lista)	21				

V.1.3.5.10 Línea 14

Respecto de la línea 14, comúnmente llamada como “Ruta once”, que cuenta con un número de 16 participantes y número de encuestas válidas, el resultado total puntúa una media de 61,31, lo que evidencia un nivel de Agresividad bajo.

Tabla 42 Índice de Agresividad línea 14

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación estándar
Agresividad	16	40	107	61,31	16,422
N válido (por lista)	16				

V.2 Resultados de correlaciones

V.2.1 Correlación nivel de *Burnout* y Agresividad

La relación entre el Nivel de *Burnout* y la Agresividad de los conductores de microbuses de la ciudad de Chillán, es débil positiva y significativa, por ende, se acepta la hipótesis y se refuta la hipótesis nula de la investigación.

Tabla 43 Correlación *Burnout* y Agresividad

		Agresividad (Agrupada)	<i>Burnout</i> (Agrupada)
Agresividad (Agrupada)	Correlación de Pearson	1	,176*
	Sig. (bilateral)		,019
	N	177	177
<i>Burnout</i> (Agrupada)	Correlación de Pearson	,176*	1
	Sig. (bilateral)	,019	
	N	177	177

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

V.2.2 Relación entre Agotamiento emocional y Agresividad:

La relación entre la dimensión de Agotamiento emocional y Agresividad de los conductores de microbuses de la ciudad de Chillán, es tendencia débil, positiva y significativa, por ende, se acepta la hipótesis de investigación y se refuta la hipótesis nula.

Tabla 44 Correlación agotamiento emocional y Agresividad

		Agotamiento emocional	Agresividad
Agotamiento emocional	Correlación de Pearson	1	,234**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	176	176
Agresividad	Correlación de Pearson	,234**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	176	177

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

V.2.3 Relación entre Despersonalización y Agresividad:

Respecto a las correlaciones entre la dimensión de Despersonalización y Agresividad, se puede apreciar que existe una relación significativa positiva, pero de carácter débil entre las variables, por ende, se acepta la hipótesis de investigación y se refuta la hipótesis nula.

Tabla 45 Correlación despersionalización y Agresividad

		Despersionalización	Agresividad
Despersionalización	Correlación de Pearson	1	,359**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	177	177
Agresividad	Correlación de Pearson	,359**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	177	177

V.2.4 Relación entre Realización Personal y Agresividad:

Respecto a las correlaciones entre la dimensión de Realización Personal y Agresividad, se puede apreciar que existe no existe una relación significativa entre las variables.

Tabla 46 Correlación realización personal y Agresividad

		Realización personal	Agresividad
Realización personal	Correlación de Pearson	1	-,095
	Sig. (bilateral)		,209
	N	177	177
Agresividad	Correlación de Pearson	-,095	1
	Sig. (bilateral)	,209	
	N	177	177

V.3 Comprobación de hipótesis

V.3.1 Hipótesis Descriptiva.

- **Hi1:** El nivel de *Burnout* de los conductores de microbuses en la ciudad de Chillán es alto.

Con el objetivo de poder generalizar las categorías de los resultados obtenidos por la población total respecto de la presencia del síndrome, sintomatología o ausencia del *Burnout*, se transformaron las puntuaciones obtenidas mediante las sumas por las tres dimensiones de las cuales consta el síndrome, las cuales son Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización personal. En primer lugar, se identificaron los casos en que el nivel de sintomatología es bajo en todas sus áreas, al cual se le asignó el valor de “1” cuya población corresponde 6,8 % de la muestra total. En segundo se categorizó a las personas cuyos resultados, evidenciaron presencia de sintomatología en algunas de sus áreas, pero que no cumplen con el criterio establecido para ser considerado como

síndrome, a este grupo se le asignó el valor “2”, siendo este la cantidad mayoritaria de población con un 76,8 %. Finalmente se categorizaron los individuos en los cuales existe sintomatología en las tres áreas evaluadas, cuyos resultados se reflejaron en el 16,4 % del total; producto de lo anterior, se explica en la siguiente tabla las categorías resultantes:

Tabla 47 Puntuación nivel de Burnout

Nivel de <i>Burnout</i>	Porcentaje de la muestra
Bajo (1)	6,8
Medio (2)	76,8
Alto (3)	16,4

A partir de los datos expuestos, se puede apreciar que la hipótesis descriptiva no se confirma, puesto que la mayoría de la población de la muestra, presentan niveles medios respecto al índice de *Burnout*, sin embargo, es importante representar a esta población como de riesgo, puesto que la mayoría del total, evidencia en algún grado sintomatología asociada al *Burnout* en alguna de sus dimensiones.

V.3.2 Hipótesis Correlacional

- **Hi1:** Existe una correlación positiva entre el nivel de *Burnout* respecto al nivel de Agresividad de los conductores de la ciudad de Chillán.

Para poder medir la correlación existente entre el nivel de *Burnout* y el nivel de Agresividad, esta última se categorizó de tal forma en que la sumatoria de cada encuesta válida, posea valores numéricos, al igual que la medición general del *Burnout*, las categorías van desde muy bajo, al cual se le asignó el valor “1”, bajo “2”, medio “3”, alto “4” y finalmente muy alto “5”.

Tabla 48 Puntuación nivel de Agresividad

Nivel de Agresividad	Porcentaje de la muestra
Muy bajo (1)	23,2
Bajo (2)	38,4
Medio (3)	29,4
Alto (4)	6,2
Muy alto (5)	2,8

Según los datos obtenidos por medio del análisis correlacional de Pearson, se puede observar la presencia de una relación significativa, entre los resultados generales del síndrome de *Burnout* y la Agresividad presentada por la población muestral. En cuanto a las características de la correlación, esta es de tendencia débil, positiva y significativa, por ende, se acepta la hipótesis de investigación y se refuta la hipótesis nula.

Tabla 49 Correlación Burnout y Agresividad

		Agresividad (Agrupada)	Burnout (Agrupada)
Agresividad (Agrupada)	Correlación Pearson	de 1	,176*
	Sig. (bilateral)		,019
	N	177	177
Burnout (Agrupada)	Correlación Pearson	de ,176*	1
	Sig. (bilateral)	,019	
	N	177	177

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

VI. Conclusiones

La razón y el interés para llevar a cabo este estudio radican principalmente en responder a la visión global que tienen los propios conductores sobre su rubro, además de las generalizaciones que se le entregan a esta población por parte de los usuarios. Existen constantes episodios en donde los trabajadores protestan y muestran su malestar por situaciones que consideran injustas dentro de su propio trabajo, como lo son malas condiciones laborales, jornadas de trabajo demasiado extensas, entre otras razones que afectan e inciden en el malestar laboral que existe en los trabajadores (Diario la discusión,2017).

Respecto de esta situación surgen interrogantes, como la Agresividad evidenciada por parte de la población de conductores, en donde de igual forma constantemente ocurren situaciones en las cuales conductores y usuarios se ven implicados, inclusive existiendo casos en los cuales estos problemas suceden entre los propios conductores (Soyconcepcion.cl, 2017).

A raíz de esto, por medio de las preguntas de investigación de esta tesis se pretendió estudiar si el síndrome de *Burnout*, y situaciones de Agresividad, ya sea intrapsíquica o extrapsíquica están vinculadas y relacionadas entre sí, lo cual puede aportar al entendimiento de la relación entre estas situaciones.

Además, se destaca la relevancia que considera haber llevado esta investigación, dado que, en la población estudiada, es escasa la investigación respecto de las variables medidas. En Chile solo existe un estudio vinculado a la medición del nivel del síndrome de *Burnout* presentado por conductores de la locomoción colectiva, el cual es titulado “Estudios sobre *Burnout* y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago)” (Olivares et al., 2013). Dada esta escasez teórica, se destaca la importancia de haber visibilizado la población local de conductores.

A partir de los resultados, es posible obtener algunas conclusiones generales. El primero de los objetivos planteados en esta investigación fue el de medir el nivel de *Burnout* presente en la población de conductores, el cual se llevó a cabo por medio de la aplicación del instrumento *Maslach Burnout Inventory* (Maslach y Jackson, 1986), en cada una de las líneas de recorrido pertenecientes al plan de transporte urbano del área de

conurbación entre Chillán y Chillán Viejo. En base a los resultados obtenidos por medio de esta aplicación, se puede concluir que en términos generales el síndrome de *Burnout* no afecta a la población estudiada, puesto que según los datos expuestos del total de los individuos sólo un 16,45 % lo presenta. Sin embargo, se logra apreciar que una gran cantidad de la muestra presenta sintomatología asociada al *Burnout*, esto quiere decir, que posee dimensiones elevadas, pero aun así no presentan el Síndrome. La cantidad de muestra en esta situación es de un 76,8 %. En este segmento es donde se ubica la mayor cantidad de la población, lo cual nos indica que el tipo de trabajo en sí genera una gran sobrecarga a los trabajadores. Por ende, se deberían tomar mejores medidas respecto a los factores psicosociales que afectan e inciden en la formación de esta problemática. Es necesario visibilizar a esta población, puesto que los estudios realizados en Chile, no se han centrado en poblaciones como esta, ya que generalmente estas investigaciones sólo son llevadas a cabo en poblaciones de otros rubros como lo son profesionales de la salud (Ordenes, 2004) y de la educación (Ramírez y Zurita, 2010).

En cuanto a las dimensiones del Síndrome de *Burnout*, es la Despersonalización la que conlleva un mayor porcentaje de frecuencia con un 53,1%. Esto evidencia problemáticas respecto al manejo de las relaciones interpersonales en los conductores de las distintas líneas de locomoción. Dicho aspecto se ve reflejado en patrones de colapso frente a los usuarios de la locomoción colectiva. Además, esta situación también va ligada a la posible desesperanza e impotencia ante ciertas situaciones que aparecen dentro de sus funciones de trabajo (Maslach, 2009).

Otra de las dimensiones en las cuales existe un alto índice, es la de Realización personal, la cual se encuentra dentro de un rango bajo con un 45,2 % de la muestra total. Esto es considerado un aspecto negativo, ya que según Maslach (2009), una baja realización personal va ligada a sentir que su trabajo no es un aporte tanto a sus demás colegas como a sí mismo. Esto lleva a sentir que se está estancado respecto a las propias habilidades y competencias dentro de lo laboral, lo cual se asemeja a la realidad de la población estudiada, donde según estudios previos relacionados con el trabajo, declaran que factores como el escaso apoyo social, tanto de la jefatura, como la mala relación entre compañeros de trabajo, agrava los malos resultados en la dimensión recientemente aludida. Esta descripción coincide con lo expuesto por Ortega y López (2004), quienes

consideran que estos aspectos esenciales dentro de las relaciones laborales, inciden directamente en la percepción de la propia realización personal de los trabajadores.

Respecto a las líneas de microbuses con las cuales se trabajó, hay dos que evidencian un alto índice de *Burnout* en todas sus dimensiones. Estas fueron la línea 6 y la línea número 10, conocida popularmente como Rápidos. Referente a los tipos de respuestas de las encuestas y los datos recopilados, se puede apreciar que un factor que podría afectar directamente el desempeño de los conductores es la cantidad de horas trabajadas, las cuales son sobre lo permitido, además de la dinámica implementada de no poseer un horario fijo.

Debido a las características y a este estilo de trabajo, existe una influencia negativa que puede explicar los resultados obtenidos. Leiter (1991), plantea que características deficitarias como las recientemente descritas, afectan directamente el desempeño y comodidad de los trabajadores.

Buzetti (2005), concuerda con que el no poseer un buen control en aspectos como el compañerismo, jefes competentes, no tener lugares ni tiempos adecuados para el descanso, afectan directamente el clima laboral dentro de la organización, lo que a su vez se refleja en aspectos individuales de los trabajadores, como lo son, el correcto desarrollo de las funciones dentro de la empresa y la autoestima de los colaboradores.

En consideración de los resultados en rangos de edad de la muestra de conductores, no hay diferencias entre los niveles de *Burnout* entre cada rango etario, puesto que no existe una edad que prevalezca sobre las otras respecto de alto o bajo resultados en la variable estudiada, ya que se mantiene la tendencia de poseer una dimensión alta y las demás se mantienen en un rango medio. Sin embargo, la dimensión que se mantiene alta en la mayoría de los casos es la Despersonalización. Lo cual puede ser explicado por medio de estudios previos que relacionan el alto nivel de Despersonalización con rangos etarios, como lo que plantean Hernández, Fernández, Ramos, y Contador (2006), en donde vinculan el alto nivel de despersonalización a personas trabajadoras menores de 40 años, sin embargo, otros estudios como el de Parada, Moreno, Mejías, Rivas, Rivas, y Cerrada (2005), consideran a la Despersonalización, más recurrente para personas que trabajen y sean mayores de 40

años, Es por esto que según los datos resultantes se considera que esta dimensión es transversal respecto a la edad de los individuos.

Referente al segundo objetivo de la investigación, relacionado a medir el nivel de Agresividad presente en la misma población de conductores, a través de la aplicación del cuestionario de agresión de Buss y Perry (1992), los resultados mostraron que en general el nivel de Agresividad de la muestra local está centrado dentro de la categoría baja con un 38,4 %. Prosiguiendo con la clasificación media de 29,4 %, muy bajo de 23,2 %, por lo cual la tendencia en cuanto a esta variable se ajusta de niveles medios hacia abajo, cuya sumatoria compone un 91,0 % de la muestra total. Es por ello que evidentemente el nivel de Agresividad de esta población no es alto, dado que solo un 6,2 % se considera dentro de la categoría alto, y el 2,8 % muy alto, sumando en total en ambas categorías un 9 % de la muestra total.

Es importante considerar y analizar estos resultados puesto que se tiende a generalizar y a estigmatizar a los conductores de transporte público como una población agresiva unilateralmente. Miret y Martínez (2010) Plantean una relación bilateral, en donde no siempre los trabajadores son los autores y precursores de la Agresividad, sino que existen constantes situaciones en las cuales ellos son víctimas ya sea a nivel de abusos, amenazas o ataques, lo cual puede provocar un ciclo de violencia, que puede ser considerado por ambas partes como atribuibles al otro. Esto se condice con relatos mostrados por los conductores en donde tienden a culpabilizar a los usuarios de la mayoría de las situaciones conflictivas que se generan dentro del trabajo.

Respecto de los niveles de Agresividad evidenciados por los estratos de edad. En general los resultados poseen una tendencia baja. Sin embargo, los niveles considerados más altos se ubican dentro de los rangos de edad de entre 31-40 y 41-50, los cuales en ambos casos concentran el mayor porcentaje de su población dentro del rango medio de Agresividad. En caso del primero corresponde a un 35,3 % y el segundo con un 35,6 %, esto marca la tendencia en cuanto a la Agresividad hacia las edades menores, lo que sin embargo no coincide con los resultados de las edades de 31 hacia abajo y 71 hacia arriba, puesto que en ambos casos esta tendencia no concuerda con lo recientemente expuesto, sin embargo el número de encuestas válidas para ambas poblaciones es demasiado bajo, por lo que no se cumple con la representatividad para generalizar estos

resultados, en caso de los menores de 30 años, solo existen 7 encuestas válidas, y para el caso de los mayores de 71 solo 2.

Para el resto de las edades, en primer lugar, en el rango de entre 51 y 60 años estos muestran una tendencia más baja que en el caso anterior, en donde las categorías que prima son la baja con un 48,1 % y muy baja con resultados de un 21,2 %. De igual modo se observan resultados similares para las edades de entre 61 y 70 años, cuyas categorías baja con un 34,8 y muy baja; 30,4 % fluctúan en los niveles más bajos de Agresividad.

La exposición y análisis de los resultados anteriores coinciden con lo que expuesto por el autor Freudenberger (1974), quien plantea que las personas que padecen sintomatología vinculada al síndrome de *Burnout*, o síndrome de agotamiento profesional pueden volverse personas más rígidas, tercas, inflexibles, con poca motivación, comprensión del otro y de su entorno o incluso mostrar signos de Agresividad.

Haciendo hincapié en esto último y vinculándolo a los recientes resultados concernientes a la variable de Agresividad por rango etáreo, se pueden citar a autores como Atance (1997), Manzano y Ramos (2001) quienes refieren que los individuos de mayor edad, poseen un menor agotamiento profesional y estrategias de afrontamiento más eficaces. Por lo cual las consecuencias de esta sintomatología serías menores, correspondiendo con ello una menor Agresividad en comparación a los trabajadores de menor edad. Como también lo afirman Hernández, Fernández, Ramos y Contador (2006) quienes observan que los individuos que tiene menos de 40 años, tienen resultados significativamente mayores que el resto en las dimensiones de despersonalización y baja realización personal.

Como tercer objetivo a cumplir en este estudio fue identificar una posible correlación positiva entre las variables anteriormente mencionadas, utilizando para este fin el estadístico de coeficiente de correlación de Pearson. Los resultados evidenciaron que las relaciones entre el nivel de *Burnout* y el nivel de Agresividad manifestadas por la población de la muestra, es significativa con un nivel de significancia de 0,19, con una tendencia débil. Lo que, en palabras más simples, muestran una relación entre ambas variables, en donde el nivel de *Burnout* presentado por los individuos si se relaciona con la Agresividad presentada.

Sin embargo, dentro de las dimensiones que conforman el síndrome de *Burnout*, existen distintos niveles de correlación por cada una con la Agresividad. La primera de ellas es el Agotamiento emocional, el cual según Maslach (2009) es considerada como el cansancio físico y psicológico experimentado. Esta sub escala se correlaciona en un nivel de significancia del 0,002, por lo cual se relacionan significativamente. Lo cual muestra una relación entre estas dos variables, pero con características de tendencia débil.

Continuando con las correlaciones en el resto de las dimensiones, se logró identificar una relación significativa entre la despersonalización y la Agresividad en los conductores, aunque el nivel de significancia es de tendencia débil, esto quiere decir, que hay una relación entre las variables, Pero no implica que la existencia de Despersonalización permita indicar con certeza la presencia de Agresividad.

Dentro del campo investigativo autores como López – Yarto (1999), menciona un fundamento teórico que vincula la dimensión de despersonalización con la Agresividad, esto es debido a que el síndrome genera una frustración en la persona, lo cual va ligada a la despersonalización, lo que, a la vez, puede ser generada como forma de expresión a esta, además de la interpretación que le asignan los usuarios como una forma de reacción agresiva u hostil.

Finalmente, la relación entre la dimensión realización personal y Agresividad, se identifica que no hay relación significativa entre ambas variables, lo cual indica que a mayor nivel de realización personal no necesariamente existe un mayor índice de Agresividad. Esto se puede expresar a través de explicaciones como la planteada por Maslach (2009), en donde declara que la realización personal supone el estado de logros dentro del trabajo, donde la persona se siente conforme con su puesto de trabajo, y eficaz respecto a las funciones y logros dentro de la organización, en caso contrario se produce una baja realización personal. lo cual puede relacionarse con una frustración de no lograr lo esperado, López – Yarto (1999), se refiere a la frustración como principal indicador que puede producir Agresividad en una persona, de esta forma se puede evidenciar la relación teórica con la baja realización personal, siendo lo contrario a lo explicado anteriormente.

En consideración del trabajo específico que se llevó a cabo por cada uno de los objetivos para responder a uno general, el que fue medir ambas variables y poder identificar la correlación existente. Los resultados recientemente expuestos describen que

sí existe una relación entre el índice de *Burnout* y Agresividad, lo cual es posible vincular por medio de explicaciones como la de López-Yarto (1999) quien señala que el desequilibrio en aspectos relacionados con la vida personal de un individuo puede ocasionar Agresividad expresada hacia su entorno.

Por su parte Karasek (2000) señala al síndrome de *Burnout* como una inestabilidad de la vida personal, puesto que el estado de desequilibrio interno que ocurre, produce una falta de control sobre situaciones laborales, con consecuencias en la vida personal del sujeto, disminuyendo con ello las capacidades del individuo para enfrentar diversas situaciones en la vida diaria.

Viniccia y Albarán (2004) relatan y coinciden con lo anterior, argumentando que el estrés laboral prolongado, afecta diversas áreas del individuo, como lo son problemas psicológicos médicos y psicosomáticos. Es en la primera de estas áreas en donde la Agresividad es considerada como una consecuencia de este desgaste profesional, ya que es caracterizada como una de las respuestas a este síndrome.

VI.1 Limitaciones y sugerencias

Respecto de las limitaciones encontradas durante el proceso de investigación, en primer lugar, se señala el no haber considerado otras variables socio-demográficas dentro del estudio, puesto que sin duda una mayor indagación podría generar mayor información y análisis de resultados. Sin embargo y aludiendo a otra dificultad, se encuentra el tiempo y las condiciones en las cuales fue llevado a cabo el proceso, puesto que no eran las adecuadas para lograr de forma rápida y eficiente la aplicación de los instrumentos. Situación que generó una extensión de los plazos planificados para este fin. Y por ende una dificultad en considerar otras variables.

Finalmente, reflexionando lo anteriormente expuesto se plantean sugerencias para futuras investigaciones vinculadas con el tema y/o población de estudio.

Se considera que dado los resultados de la investigación en donde se expone a la población como una población de riesgo respecto de los factores psicosociales, este estudio puede ser considerado base para nuevos estudios respecto de la población, ya

que entrega datos y conclusiones relevantes de algunas de las generalizaciones otorgadas a ellos, por lo cual dada la escasez de investigación es necesario considerar nuevas variables con el objetivo de seguir visibilizando a esta población para poder describir y analizar muchas de las situaciones encontradas en este rubro o en otros similares.

VII. Referencias

- Aceves, G. (2006). Síndrome de burnout. *Archivos de Neurociencias*, 11(4), 305-309.
- American Psychiatric Association. (2013). *DSM-5. Diagnostic and statistical manual of mental disorders (5th Edition)*. Washington, DC, Estados Unidos: Masson.
- Aranda, C. (2006). Diferencias por sexo, Síndrome de burnout y manifestaciones clínicas, en los médicos familiares de dos instituciones de salud, Guadalajara, México. *Revista Costarricense de Salud Pública*, 15 (29) 1-7. Recuperado de http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292006000200002.
- Asociación Chilena de la Seguridad. (2015). *Situaciones traumáticas en el trabajo: como enfrentarlas y recuperarse emocionalmente* (30). Recuperado de http://www.achs.cl/portal/ACHS-Corporativo/Documents/VSS_Febrero_2015.pdf
- Atance, J. (1997). Aspectos epidemiológicos del síndrome de burnout en personal sanitario. *Revista Española de Salud Pública*, 71(3),293-303. Recuperado de <https://scielosp.org/pdf/resp/1997.v71n3/293-303>
- Bandura, A. (1973). *Aggression: a social learning analysis*. Englewood Cliffs, Estados Unidos: Prentice Hall.
- Bandura, A. (1975). *Modificación de conducta. Análisis de la agresión y la delincuencia*. México: Trillas.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: a social cognitive theory*. Englewood Cliffs, Estados Unidos: Prentice Hall.

- Bandura, A., Barbaranelli, C., Caprara, G., y Pastorelli, C. (1996). Multifaceted impact of self-efficacy beliefs on academic functioning. *Child Development*, 67 (3), 1206-1222.
- Bandura, A. (1999). *Ejercicio de la eficacia personal y colectiva en sociedades cambiantes*"
En: Bandura, A. (ed.). *Autoeficacia cómo afrontamos los cambios de la sociedad actual*. Bilbao, España: Desclée De Brouwer.
- Barrio, C., Martín, E., Almeida, A. y Barrios, A. (2003). Del maltrato y otros conceptos relacionados con la agresión entre escolares y su estudio psicológico. *Infancia y Aprendizaje*, 26 (1) 9-24. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Cristina_Barrio/publication/233647383_Del_maltrato_y_otros_conceptos_relacionados_con_la_agresion_entre_escolares_y_su_estudio_psicologico_Peer_maltreatment_and_other_concepts_related_to_school_aggression_and_their_psychological_study/links/5803f8eb08ae23fd1b68a1f2/Del-maltrato-y-otros-conceptos-relacionados-con-la-agresion-entre-escolares-y-su-estudio-psicologico-Peer-maltreatment-and-other-concepts-related-to-school-aggression-and-their-psychological-study.pdf
- Berkowitz, L. (1996). *Agresión. Causas, consecuencias y control*. Bilbao, España: DDB.
- Bernardo, J. y Caldero, J. (2000). *Investigación cuantitativa: Métodos no experimentales*. Madrid, España: RIALP.
- Boada, J., Vallejo, R. y Agulló, E. (2004). El burnout y las manifestaciones psicósomáticas como consecuentes del clima organizacional y de la motivación laboral. *Psicothema*, 16 (1), 125-131. Recuperado de <http://www.psicothema.com/pdf/1171.pdf>
- Borda, M., Navarro, E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K. y Ruiz, J. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes de internado del Hospital Universidad del Norte. *Salud Uninorte*, 23 (1), 43-51. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81723106>.
- Brill, P. (1984). The need for an operational definition of burnout, *Family and Community Health* 6, 12-24.

- Bunge, M. (1995). *La ciencia. Su método y su Filosofía*. Buenos Aires, Argentina :Editorial Sudamericana.
- Buss, A. (1961). *The psychology of aggression*. New York, Estados Unidos: Wiley.
- Buss, A. y Perry, M. (1992). The aggression questionnaire. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63, 452-459.
- Buunk, B. y Schaufeli, W. (1993). *Burnout: A perspective from social comparison theory*. En W. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research*. Londres, Inglaterra: Taylor & Francis.
- Buzetti, M. (2005). "Validación del Maslach Burnout Inventory (MBI) en dirigentes del Colegio de Profesores A.G de Chile" (Tesis de pregrado). Universidad de Chile, Chile.
- Cancela, R., Cea, N., Galindo, G., y Valilla, S. (2010). *Metodología de la investigación educativa. Investigación ex post facto*. Madrid, España. Recuperado de: https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentaciones/Curso_10/EX-POST-FACTO_Trabajo.pdf.
- Cattell, R. (1966). The screen test for the number of factors. *Multivariate Behavioral Research*, 1(2), 245-276.
- Ceberio, M., y Watzlawick, P. (1998). *La construcción del universo*. Barcelona, España: Herder.
- Clark-Carter, D. (2002). *Investigación Cuantitativa en Psicología. Del diseño experimental al reporte de investigación*. D.F, México: Oxford University Press.
- Comisión Nacional Del Sida. (2006). *Cuidándonos del desgaste laboral, Guía de sugerencias y actividades para el afrontamiento del estrés y el burnout en personas y equipos que trabajan en VIH/SIDA y ets*. Chile. Recuperado de: <http://www.minsal.cl/portal/url/item/85381414c5af11a9e04001011e015920.pdf>
- Cooperativa.cl (2017) Seremi de Transportes denunció agresión a un fiscalizador en Concepción. *Cooperativa.cl*. Recuperado

de <http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/policial/seremi-de-transportes-denuncio-agresion-a-un-fiscalizador-en-concepcion/2017-06-12/174714.html>.

- Corbetta, P. (2007). *Metodología y Técnicas de Investigación Social*. España :McDrawHill
- Cordes, C. y Dougherty, T. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18 (4), 621 – 657.
- Corsi, J. (1994). *Violencia Familiar. Una mirada interdisciplinaria sobre un grave problema social*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Corsi, J. (2003). *Maltrato y Abuso en el ámbito doméstico*. Buenos Aires, Argentina: Paidós.
- Cortés, F. y Gil, M. (1997). *El Constructivismo Genético y las Ciencias Sociales: Líneas Básicas para una Reorganización Epistemológica. En: La epistemología genética y la ciencia contemporánea*. Barcelona, España: Gedisa.
- Cunradi, C., Greinerb, B., Raglanda, D. y Fisher, J. (2003). Burnout and alcohol problems among urban transit operators in San Francisco. *Addictbehav*, 28(1), 91-109.
- Díaz, G., Gómez-Lobo, A., y Velasco, A. (2004). Micros en Santiago. De enemigo público a servicio público. *Dónde Estamos y Hacia Dónde Vamos* (96),6-48. Recuperado de https://www.cepchile.cl/cep/site/artic/20160304/asocfile/20160304093441/r96_dia_zyotros_micros.pdf.
- Díaz, V. (2014). El concepto de ciencia como sistema, el positivismo, neopositivismo y las “investigaciones cuantitativas y cualitativas”. *Salud Uninorte*, 30 (2), 227-244.
- Fernández-Abascal, E. (1998). *Psicología General. Motivación y Emoción*. Madrid: Centro de Estudios Ramón Areces.
- Fernández, J., y Serna, E. (2004). Estudio transversal del uso del tiempo extraescolar en los escolares bogotanos. *XIII Congreso Nacional e Internacional de recreación, equidad, inclusión y justicia social*. Colombia.
- Fernández, O., Hidalgo, C., Martín, A., Moreno, S. y García del Río, B. (2007). Burnout en médicos residentes que realizan guardias en un Servicio de Urgencias.

- Emergencias. *Revista de la sociedad Española de Medicina de Urgencias* ,19(3), 116-121. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2303782>
- Fernández, R. (2010). *La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo*. Madrid, España : Editorial Club Universitario.
- Ferrarotti, F. (1990). *Una fe sin dogmas*. Madrid, España: Ediciones Península.
- Fishbein, M. y Ajzen, I. (2009). *Predicting and Changing Behavior. The Reasoned Action Approach*. New York, Estados Unidos: Psychology Press.
- Floody, O. y Pfaff, D. (1972). Steroid hormones and aggressive behavior: approaches to the study of hormone sensitive brain mechanisms for behavior. *Aggression*, 52, 149-184.
- França-Tarrago, O. (2001). *Ética para psicólogos. Introducción a la psicoética*. España: Desclée de Brouwer.
- Freud, S. (1991) El yo y el ello y otras obras (Obras completas. Vol. XIX). Buenos Aires, Argentina: Amorrortu Editores.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30, 159–165. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Garcés de Los Fayos, E. y Vives Benedicto, L. (2003). Hacia un modelo teórico explicativo de burnout en deportistas: Una propuesta integradora. *EduPsykhé*, 2(2), 221-242.
- García, S. y Ramos, L. (1998). *Medios de Comunicación y Violencia*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Gil Monte, P. (1994). *El Síndrome de Burnout: Un modelo Multicausal de Antecedentes y Consecuentes en Profesionales de Enfermería*. Facultad de Psicología, Universidad de Laguna. Madrid, España.
- Gil-Monte, P. y Peiró, J. (1999). Validez factorial del Maslach Burnout Inventory en una muestra multiocupacional. *Revista Psicothema*, 11(3), 679-689.
- Gil-Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de *Burnout*): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la

intervención. *PsicoPediaHoy*, 3(5). Recuperado de <http://psicopediahoy.com/burnout-teoria-intervencion>.

Gil-Monte, P (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout)*. Madrid, España: Psicología Pirámide.

Gil Verona, J., Pastor, J., Paz, F., Barbosa, M., Macías, J., Maniega, M., Rami González, L., Boget, T., y Picornell, I. (2002). Psicobiología de las conductas agresivas. *Anales de Psicología*, 18 (2), 293-303. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16718207>

Golembiewski, R., Boudreau, R., Munzenrider, R. y Lou, H. (1996). *Global burnout: a worldwide pandemic explored by the phase mode. Monographs in organizational behaviour and industrial relations, vol. 21*. Greenwich, Inglaterra: JAI Press.

Guba, E. y Lincoln, Y. (1994). *Paradigmas en Pugna en la Investigación Cualitativa*. En Denzin, N., Lincoln, I. (Ed), *Handbook of Qualitative Research* (pp.105-117). London, England: Sage.

Guyot, V. (2005) Epistemología y Prácticas del Conocimiento. *Ciencia, Docencia y Tecnología*. 30 (16), pp. 09-24.

Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., Black, W. (1999). *Análisis Multivariante*. 5ª ed. Madrid, España: Prentice Hall.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

Hernández, L., Fernández, B., Ramos, F., Contador, I. (2006) El síndrome de burnout en funcionarios de vigilancia de un centro penitenciario. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 6(3), 599-611.

Hillhouse, J., Adler, C. y Waltwerds, D. (2000). A Simple Model of Stress, Burnout, and Symptomatology in Medical Residents: A Longitudinal Study. *Psychology, Health & Medicine*. 5, (1), 63 –73.

Instituto nacional de estadísticas. (2016). *Informe parque vehicular región del Bío-Bío*. Recuperado de

http://www.inebiobio.cl/archivos/files/pdf/ENFOQUES/Parque_Vehicular%202016.pdf.

Jofré, A. y Valenzuela, S. (2005). Burnout en personal de enfermería de la Unidad de Cuidados Intensivos Pediátricos. *Aquichan*, 5(1), 56-63. Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S1657-59972005000100006&script=sci_arttext.

Karasek, R. (2000). *El modelo de demandas-control: enfoque social, emocional y fisiológico del riesgo de estrés y desarrollo de comportamientos activos*. Ginebra, Suiza: Organización Internacional del Trabajo.

Kassinove, H. y Sukhodolsky, G. (1995). Anger disorders: basic science and practice issues. *Issues in comprehensive pediatric nursing*, 18 (3), 173-205.

La Discusión. (21 de agosto de 2017). Taxibuses de Chillán se sumaron esta tarde a paro nacional. *La Discusion.cl*. Recuperado de <http://www.ladiscusion.cl/detalle/15840/Taxibuses-de-Chill%C3%A1n-se-sumaron-esta-tarde-a-paro-nacional#sthash.O6QwGwKv.WfELhOdO.dpbs>

Leiter, M. (1991). The dream denied: professional burnout and the constraints of service organizations. *Canadian Psychology*, 32, 547-558.

Lolas, F. (1991). *Agresividad y violencia*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Losada.

Lopez del Pino, A., Sanchez, L., Rodriguez, M. y Fernandez, .M. (2009). Propiedades psicométricas del cuestionario AQ Aplicado a población adolescente. *Revista EduPsykhe*, 8 (1), 79- 94. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3040319>.

López-Yarto, L. (1999) La agresividad y la violencia: un marco inicial. VI Jornadas de Orientación Familiar. *Fundación MAPFRE Medicina*; (78), 3-20.

Lorenz, K. (1980). *El llamado mal. Historia natural de la agresión*. Madrid, España: Siglo XXI.

- Manso-Pinto, J. (2006). Estructura Factorial del Maslach Burnout Inventory - Version Human Services Survey - en Chile. *Interamerican Journal of Psychology*, 40 ,115-118. Recuperado de <http://w.redalyc.org/articulo.oa?id=28440112>.
- Manzano, G. y Ramos, F.(2000): Enfermería hospitalaria y síndrome de burnout. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16 (2), 197-213.
- Martín, J. (2000). *Agresión: un enfoque psicobiológico*. Valencia, España: Promolibro.
- Martínez, I. y Salanova, M. (2003). Niveles de Burnout y engagement en estudiantes universitarios. Relación con el desempeño y desarrollo profesional. *Revista de educación*, 330, 361-384.
- Maslach, C. y Marek, T. (Eds.), *Professional burnout*. Washington, DC, Estados Unidos: Taylor and Francis.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: A social psychological analysis*. En Jones, J. (Ed.). *The burnout síndrome: Current research, theory, interventions*. Londres Inglaterra: Park Ridge.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *MBI: Maslach Burnout Inventory. Manual Research Edition*. Palo Alto, Estados Unidos: University of California Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. (1993). *Burnout: A multidimensional perspective*. Washington DC, Estados Unidos: Taylor and Francis.
- Maslach, C. (1993). *Burnout: A multidimensional perspective* .En Schaufeli, W., Maslach, C. y Marek, T. (Eds.), *Professional burnout* (p. 19). Washington, DC: Taylor and Francis.
- Maslach, C. y Leiter, M.(1997). *The Truth About Burnout*. San Francisco, Estados Unidos: Jossey-Bass
- Maslach, C., Schaufeli, W. y Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*. Recuperado de <http://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/154.pdf>.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: New directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12, 189-192.

- Maslach, C. (2009). Comprendiendo el burnout. *Revista Ciencia y Trabajo*. 11, (32), 37-43.
- Ministerio de Salud. (2013). *Protocolo de Vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*. Departamento de Salud Ocupacional, División de Políticas Públicas Saludables y Promoción. Chile.
- Ministerio de Salud. (2015). *Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo*. Chile
- Ministerio del transporte y de telecomunicaciones. (2014). *Problemas de la Movilidad Urbana: Estrategias y Medidas para su Mitigación*. Chile Recuperado de <http://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2015/01/InformePromovilidad.pdf>.
- Miravalles, J. (s.f.). *Cuestionario de Maslach Burnout Inventory*. Zaragoza, España : Gabinete Psicológico. Recuperado de <http://www.javiermiravalles.es/sindrome%20burnout/Cuestionario%20de%20Maslach%20Burnout%20Inventory.pdf>.
- Miret, C. Martínez, A. (2010). El profesional en urgencias y emergencias: agresividad y burnout. *An. Sist. Sanit. Navar*, 33 (1), 193 - 201. Recuperado de :<https://recyt.fecyt.es/index.php/ASSN/article/viewFile/9413/7025>.
- Montagu, A. (1988). *La naturaleza de la agresividad humana*. Barcelona, España: Ed. Alianza Universidad.
- Moreno, B. y Peñacoba, C. (1999). *Estrés asistencial en los servicios de salud. Psicología de la salud*. Madrid, España: Biblioteca Nueva.
- Municipalidad de Chillán. (2015). *Plan maestro de transporte público*. Chile. Recuperado de <http://www.municipalidadchillan.cl/sitio/documentos/2015/marzo/recorrido-transporte-publico.pdf>.
- Nunnally, J. y Bernstein, I. (1995). *Teoría Psicométrica (3ª ed)*. México, D.F.: McGraw-Hill Latinamericana.
- Olivares, V. E., Jélvez, C., Mena, L y Lavarello, J.(2013). Estudios sobre Burnout y Carga Mental en Conductores del Transporte Público de Chile (Transantiago). *CiencTrab. [online]*.15, (48), .173-178. ISSN 0718-2449. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492013000300011>.

- Olivares, V., Mena, L., Jélvez, C. y Macía, F. (2014). Validez factorial del MaslachBurnoutInventory Human Services (MBI-HSS) en profesionales chilenos. *Universitas Psychologica* 13(1), 145-159.
- Olivé, L. (2013). La Estructura de las Revoluciones Científicas: cincuenta años. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad - CTS*, 8 (22), 133-151.
- Organización Mundial de la Salud. (1992). *CIE-10. Décima revisión de la clasificación internacional de las enfermedades. Trastornos mentales y del comportamiento. Descripción clínica y pautas para el diagnóstico*, Madrid, España: Ed. Méditor.
- Organización Mundial de la Salud. (2000). *The World Health Report 2000. Health systems: Improving performance*. Disponible en el World Wide Web: <http://www.who.int/whr>.
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Disponible en http://apps.who.int/iris/bitstream/10665/67411/1/a77102_spa.pdf.
- Ordenes, N. (2004). Prevalencia de Burnout en trabajadores del hospital Roberto del Río. *Revista chilena de pediatría*, 75(5), 449-454. <https://dx.doi.org/10.4067/S0370-41062004000500006>.
- Ortega, C. y López, F. (2004). El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 4, (1) 137-160. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/337/33740108.pdf>.
- Parada, M., Moreno, B., Mejías, M., Rivas, F., Rivas, F. y Cerrada S. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en el personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes (IAHULA). *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 23 (1), 33-45.
- Pines, A. y Kafry, D. (1978). Coping with burnout. Paper presented at the *Annual Convention of the American Psychology Association*. Toronto, Canada.
- Pines, A. y Maslach, C. (1978) Characteristics of staff burnout in mental health settings. *Hospital and Community Psychiatry*, 229, 233-237.

- Pines, A y Aronson, E. (1988). *Carrer burnout. Causes and cures*. Nueva York, Estados Unidos: Free Press
- Quiceno, J; Vinaccia, S (2007) Burnout: síndrome de quemarse en el trabajo (SQT). *Acta Colombiana de Psicología*, (10), 117-125.
- Ramírez, M. y Zurita, R. (2010). Variables organizacionales y psicosociales asociadas al síndrome de burnout en trabajadores del ámbito educacional. *Polis (Santiago)*, 9(25), 515-534. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682010000100029>.
- Saborio, L. y Hidalgo, L. (2015). Revisión Bibliográfica Síndrome de Burnout. *Medicina Legal de Costa Rica - Edición Virtual*32 (1). Recuperado de <http://www.scielo.sa.cr/pdf/mlcr/v32n1/art14v32n1.pdf>.
- Salanova, M. y Llorens, S. (2011). Burnout, un problema psicológico y social” Publicación especial riesgos psicosociales. *Revista Riesgo Laboral*. (37).
- Salas, J (2010) “*Bienestar psicológico y síndrome de burnout en docentes de la UGEL* (tesis grado académico de Magister en psicología). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.
- Schwartzmann, L. (2004). Estrés laboral, síndrome de desgaste (quemado), depresión ¿Estamos hablando de lo mismo? *CiencTrab*, 6 (14), 174- 184.
- Smith, N. y Nelson, V. (1983). Burnout: A survey of academic reference librarians. *College and Research Libraries*, 44 (3) 245-250.
- Solberg, M. y Olweus, D. (2003). Prevalence estimation of school bullying with the Olweus Bully / Victim Questionnaire. *Aggressive Behavior*, 29. 239-268.
- SoyConcepcion.cl (17 de mayo de 2017). Micrero de Concepción fue captado atacando a un colega con un extintor. *SoyChile.cl*. Recuperado de <http://www.soychile.cl/Concepcion/Policial/2017/05/17/464526/Micrero-de-Concepcion-fue-captado-atacando-a-un-colega-con-un-extintor.aspx>
- Subsecretaría de transportes. (2012). *Encuesta origen destino de Viaje*. Chile Recuperado de https://cdn.fsbx.com/v/t59.2708-21/14244595_10207150506377034_782603457_n.pdf/Actualizacion_recolecc_STU

[Santiago IX-Etapa EOD-Stgo-2012 Documento-Difusi%C3%B3n.pdf?oh=29010550036138bf901646fb46b6d6d3&oe=58DA97F0&dl=1.](http://www.sectra.gob.cl/planes_transporte_urbano/biobio/documentos_chillan.htm)

Subsecretaría Regional de Transporte. (2012). *Actualización plan de transporte de Chillán y desarrollo de anteproyecto.* Chile [http://www.sectra.gob.cl/planes transporte urbano/biobio/documentos chillan.htm](http://www.sectra.gob.cl/planes_transporte_urbano/biobio/documentos_chillan.htm).

Tonon, G. (2003). *Calidad de Vida y Desgaste Profesional. Una Mirada del Síndrome de Burnout.* (2º ed.). Córdoba, Argentina: Espacio.

Torrecilla, L. (2011). *Construcción y análisis del constructo agresividad. Metodología de la investigación I. Grado en Psicología.* Zaragoza, España: Universidad de Zaragoza.

Universidad de Los Andes. Biblioteca Central. (2008). *Resumen de normas APA (American Psychological Association) para citas y referencias bibliográficas.* Santiago, Chile: Recuperado de [http://www.uandes.cl/images/biblioteca/tutoriales/Guia confeccion citas y referencias bibliograficas/normas apa.pdf](http://www.uandes.cl/images/biblioteca/tutoriales/Guia_confeccion_citas_y_referencias_bibliograficas/normas_apa.pdf).

Valdivia, M., Fonseca, E., Gonzalez, L. y Lemos, S. (2014). Propiedades psicométricas de la escala de agresión AQ en estudiantes chilenos. *Psicothema*, 26 (1), 39 – 46.

Viniccia, S. y Albarán, L. (2004). El síndrome de burnout en una muestra de auxiliares de enfermería : un estudio exploratorio. *Revista Universitas Psicológica*. 3 (1), 35 – 45. <http://files.sld.cu/anestesiologia/files/2011/10/burnout-2.pdf>.

Weinberg, R. y Gould, D. (1996). *Fundamentos de psicología del deporte y el ejercicio físico.* Barcelona, España: Ariel.

Winnicott, D. (1984) *Deprivación y delincuencia* (ed. C. Winnicott, R. Shepherd y M. Davis), Barcelona, España: Paidós.

VIII. Anexos

