

## SÍNDROME DE BURNOUT Y PATRONES DE COMPORTAMIENTO ANTE TRÁFICO EN CONDUCTORES

Salazar Concepción, Sandra Isabel\* y Pereda De los Santos, Elaine Catherine\*\*  
Universidad César Vallejo

### Resumen

El estudio descriptivo correlacional tuvo como objetivo conocer la relación entre el síndrome de Burnout y los patrones de comportamiento en contexto de tráfico, en conductores de ruta interprovincial, La Libertad. La muestra estuvo constituida por 237 conductores entre 25 y 60 años, seleccionada por un muestreo no probabilístico por cuotas, a quienes se les aplicó el Inventario de Burnout de Maslach y la Escala de personalidad PSS, de la Batería de conductores de J. L. Fernández-Seara. Para analizar los datos, se empleó la prueba estadística Chi cuadrado y se encontró que el síndrome de Burnout se relaciona significativamente con los patrones de comportamiento en contexto de tráfico en los conductores de ruta interprovincial, La Libertad.

*Palabras claves:* estrés, Síndrome de Burnout, patrones de comportamiento en contexto de tráfico.

## BURNOUT SYNDROME AND BEHAVIOUR TO TRAFFIC PATTERNS IN DRIVERS

### Abstract

This descriptive correlational study was aimed to know the relationship between burnout and patterns of behavior in context of traffic, drivers of interprovincial route, La Libertad. The sample consisted of 237 drivers between 25 and 60, selected by a non-probability quota sampling, who were administered the Maslach Burnout Inventory and the Personality Scale PSS, Battery J. conductors

Correspondencia: \* sisc\_87@hotmail.com, \*\* eca\_01@hotmail.com

L. Fernández-Seara. For data analysis, statistical test was used Chi square, and found that burnout was significantly related to patterns of behavior in context of traffic in interprovincial route drivers, La Libertad

*Key words:* Stress, Burnout syndrome, patterns of behavior in context of traffic.

## **SÍNDROME DE BURNOUT E PADRÕES DE COMPORTAMENTO DO TRÁFICO DE CONDUTORES**

### **Resumo**

Estudo descritivo correlacional teve por objetivo compreender a relação entre burnout e padrões de comportamento no contexto do trânsito, os motoristas de percurso interprovincial, La Libertad. Nós trabalhamos com uma amostra de 237 motoristas entre 25 e 60 anos, selecionados por amostragem não-probabilística de quotas, a quem aplicou o MBI, Maslach Burnout Inventory e da Personalidade Escala PSS, parte do BC Baterias, do Fernández-Seara. Para analisar os dados, foi utilizado o teste estatístico qui-quadrado e achou que o burnout foi significativamente relacionado com padrões de comportamento no contexto do trânsito, os motoristas de percurso interprovincial, La Libertad.

*Palavras-chave:* estresse, síndrome de Burnout, padrões de comportamento no contexto do trânsito.

Los conductores tienen un papel clave en la prestación del servicio de transporte público, ya que ellos son los encargados de asumir, en última instancia, la responsabilidad diaria de prestar el servicio concreto. Son ellos los que a diario movilizan miles de personas en sus vehículos, lo que

significa una gran responsabilidad frente a los usuarios y al funcionamiento adecuado del sistema de transporte en la ciudad. Sin embargo, sus comportamientos manifiestos día a día, han originado el caos en el tránsito, no sólo en la región La Libertad sino que en cualquier

parte del país y del mundo. Pocos estudios se han realizado respecto a dicha problemática, para poder explicar el perfil de esta situación.

En la ciudad de México, el conductor de transporte público realizaba al día cerca de 31 millones de viajes para 11 millones de usuarios. Arteaga (2004, citado por Lima & Juárez, 2008) calificaba de perverso el sistema de obtención de ganancias para los dueños de las unidades de transporte concesionado, ya que el mayor beneficio es para ellos; en tanto los conductores tienen intensas jornadas de trabajo de hasta 16 horas, enfrentando peligros por circunstancias de tiempo, distancia, condiciones viales, maniobras de ascenso y descenso, cobro, acomodo de usuarios, disputa por el pasaje y atención mecánica de la unidad, todo ello, careciendo de seguridad laboral y habilitación profesional.

En un trabajo de la socióloga Bielich (2009), respecto al transporte en Lima - Perú, sobre la normativa del sistema laboral de los conductores, ella concluye que este sistema regulatorio fuerza a los choferes a manejar de una manera avezada y

peligrosa que a tantos lleva a calificarlos de “salvajes”. Igualmente, los obliga a trabajar en condiciones precarias, durante largas horas, de manera tensa; desarrollando constantemente nuevas tácticas para poder conseguir un ingreso significativo. Sostiene, además, que esto es lo que se encuentra detrás de la congestión del tránsito, combis que corren en competencia por un pasajero, choferes y cobradores que perciben a sus pasajeros como dinero y no como personas, y esto no sólo está permitido, sino que incluso es incentivado por el marco institucional que regula al transporte público.

La operación de los vehículos de transporte público es un trabajo muy estresante. Ha habido, sin embargo, poco análisis detallado de cuáles son las características específicas del trabajo psicosocial o de medio ambiente físico de los operadores de transporte público que contribuyen a los altos niveles de estrés (Evans & Carrere, 1991). El estrés y el manejo de vehículos están íntimamente vinculados: el estrés modula en buena medida la forma de conducir de las personas y puede ser la causa de un número considerable de

accidentes y, además, puede ocasionar efectos negativos en el conductor, como por ejemplo, generación de mayor nivel de hostilidad y de comportamiento competitivo, mayor tendencia a la impaciencia, toma de decisiones arriesgadas y conducción imprudente, disminución de la concentración, y el efecto negativo que tiene el uso incontrolado de fármacos, alcohol u otras sustancias que se puedan utilizar para reducir el estrés. (Lima & Juárez, 2008)

Las características más frecuentemente mencionadas como desencadenantes de estrés en el conductor de autobús son: las presiones de tiempo, frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros, horarios de trabajo por turnos rotatorios que causan problemas familiares y en otras actividades sociales. Junto a estas condiciones psicosociales estresantes se han señalado además: la polución, los ruidos y las congestiones de tráfico, factores que pueden desencadenar conductas de ansiedad. Resulta evidente que la tarea de conducir un vehículo comporta la presencia casi crónica de

estresores de mayor o menor intensidad. Dentro de ellos, el estresor que ha merecido mayor cuerpo de trabajos ha sido la congestión de tráfico (lamentablemente en las llamadas horas punta). Estas situaciones son potencialmente estresantes debido a los retrasos que imponen y a la hostilidad que algunas veces provocan (Bañuls & Miguel-Tobalel, 1995).

Asimismo, Tapia (citado por Luna, 2007) Presidente del Centro de Investigación y Asesoría del Transporte Terrestre, afirmó que este tipo de servicio requiere de mayor concentración, para lo que se necesita garantizar el descanso de los choferes. Además, refiere que los problemas familiares y económicos también interfieren negativamente en la actitud y comportamiento de los choferes, así como las dolencias físicas. El dolor provoca irritabilidad, agresividad, intolerancia y conducta riesgosa y antisocial.

Es entonces, que surgió el interés por conocer la relación entre las variables: Síndrome de burnout y patrones de comportamiento en el contexto de tráfico. El Síndrome de

Burnout (Síndrome del quemado) surge con Freundemberg en 1974, quien describió los cambios surgidos en jóvenes que trabajaban como voluntarios en una clínica de adicciones. Estos cambios consistían en una pérdida de energía que llevaba al agotamiento, desinterés, depresión y agresividad. Maslach analizando las respuestas emocionales de los profesionales asistenciales continuó con su estudio y, en conjunto con Jackson, en 1986, planteó que el Burnout se caracteriza en tres dimensiones determinadas: *agotamiento* emocional (referido a sensaciones de esfuerzo físico y emocional exagerados); *despersonalización* (incremento de comportamientos y actitudes negativos como insensibilidad, cinismo e incluso agresividad hacia los otros, etc.) y *baja realización personal* (valoración negativa de la labor que realiza) (Paredes y Sanabria, 2009) Asimismo, Capilla (2000) agrega que el profesional despersonalizado se muestra cínico, irritable, irónico e incluso utiliza, a veces, etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratar de hacerlos culpables de sus

frustraciones y descenso del rendimiento laboral

Por otro lado, Farber (1983, citado por Quinceno, 2009), define al Burnout como un síndrome relacionado con el trabajo que surge de la percepción del sujeto, de una discrepancia entre los esfuerzos realizados y lo conseguido. Asimismo, Hombrados (1997; citado por Ciancaglini, 2005), propone una definición conductual, y lo explica como “la coexistencia de un conjunto de respuestas motoras, verbales-cognitivas y fisiológicas ante una situación laboral con exigencias altas y prolongadas en el tiempo.

Gil – Monte y Peiró (1997), definen el Síndrome de Burnout como una respuesta al estrés laboral crónico, acompañado de una experiencia subjetiva de sentimientos, cogniciones y actitudes, las cuales provocan alteraciones psicofisiológicas en la persona y consecuencias negativas para las instituciones laborales.

Desde la aparición del concepto del Síndrome de Burnout o síndrome de quemarse en el trabajo en los últimos treinta años, se han

desarrollado estudios sobre esta patología sociolaboral. Desde las primeras investigaciones que se centraron en profesionales de la salud y servicios humanos se ha pasado rápidamente a estudiar muestras poblacionales de educadores, hasta llegar a funcionarios de prisiones, bibliotecarios, policías, estudiantes, militares, administradores, entre otros (Quinceno, 2009). Golembiewski (1983, citado por Quinceno, 2009) asegura que el Burnout afecta a todo tipo de profesiones y no sólo a las organizaciones de ayuda. Y de hecho, gran parte de sus investigaciones emplean como muestra a directivos, vendedores, etc. Lo mismo que Pines y Aronson (1988, citado por Ciancaglini, 2005) defienden que los síntomas del Burnout se pueden observar también en personas que no trabajan en el sector de asistencia social.

Por otro lado, en cuanto a los patrones de comportamiento en contexto de tráfico, su medición se apoya en la teoría situacional e interaccionista, de acuerdo a lo planteado por Mischel en 1968 y Bowers en 1973, quienes refieren una personalidad distinta a las

clásicas. Este contexto situacional, para la conducta, tiene mucho sentido si perciben los rasgos como formas aprendidas de adaptarse a las situaciones. Estas activan pensamientos, emociones que se desarrollaron como resultado de la experiencia previa en esta situación. Los estados de ánimo desencadenan situaciones específicas, las fantasías, los planes, las metas y otras reacciones internas. Por tanto, la situación psicológica en la que se encuentra una persona no es simplemente la situación objetiva; sino la amalgama subjetiva de eso, más las reacciones internas a ello. De hecho, al cavilar acerca de las situaciones, la gente activa por sí misma estas dinámicas. El interaccionismo propone que la conducta está en función tanto de la persona como de la situación, encontrándose en un punto intermedio, defendiendo la consistencia y la variabilidad de la conducta, los determinantes tanto internos como externos, y las variables ambientales y orgánicas. (Cloninger, 2003)

Rey de Castro, Gallo y Loureiro (2004), evaluaron la

relación del cansancio y la somnolencia en los conductores de ómnibus con los accidentes de carretera. Encontraron que la somnolencia y el cansancio durante la conducción fueron frecuentes y su origen puede ser multifactorial: privación aguda y crónica del sueño, rotación desordenada de horarios y trastornos del sueño de origen ambiental. Los resultados respaldan la hipótesis de que hay una relación entre la fatiga y somnolencia de los conductores y los accidentes en carreteras. Ponce, Ecurra, Bulnes y Aliaga, (2008) estudiaron el bienestar psicológico y conductas antisociales en choferes de Lima metropolitana, encontrando que existe una correlación negativa significativa entre el bienestar psicológico total y sus sub-escalas (subjetiva, material, laboral y relaciones de pareja) y la conducta antisocial.

Fernández-Seara (1998) ha tipificado tres tipos de patrones de conducta en el contexto de tráfico: patrón de conducta *tipo S* (conducen bajo una percepción y aceptación del riesgo adecuada, realizan una conducción precavida, atenta y responsable, con un alto nivel de

seguridad). Patrón de *conducta tipo N* (presentan una deficiente percepción del riesgo, son incapaces de reaccionar adecuadamente al “estrés emocional”, manifiestan impulsividad, impaciencia, agresividad y tendencias antisociales, poseen escaso control personal, muestran conductas de falta de respeto a los demás usuarios y a las normas de tráfico, tienden a exteriorizar sus respuestas a la frustración de forma excesiva y poco adecuada. La menor contrariedad - atascos, retenciones, cruces indebidos-, se traduce en irritabilidad y accesos de cólera desproporcionados. *Tipo I* -intermedio-, que abarcaría a los sujetos que se sitúan en zonas intermedias de las distribuciones muestrales y que resultaría difícil definir comportamentalmente.

De este modo, Ponce (2006) investigó los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima metropolitana, y concluye que en los choferes de servicio público y particulares, predomina el estilo de conducta tipo N, en tanto que el factor S es el

predominante en los choferes interprovinciales. Así también, Ponce, Escurra, Bulnes y Aliaga, (2008) estudiaron el bienestar psicológico y conductas antisociales en choferes de Lima metropolitana, encontrando que existe una correlación negativa significativa entre el bienestar psicológico total y sus sub-escalas (subjetiva, material, laboral y relaciones de pareja) y la conducta antisocial.

Por lo anteriormente expuesto, se pretendió brindar un aporte teórico y práctico a la Psicología, que permite explicar si los comportamientos de contexto de tráfico (las prácticas de manejo que han conllevado al caos en las carreteras) se deben a estructuras de personalidades establecidas o está relacionado a factores situacionales que son susceptibles de modificación, si se ofrecen mejores condiciones laborales: Se planteó si ¿existe relación entre Síndrome de Burnout y los patrones de comportamiento en el contexto de tráfico, en conductores de ruta interprovincial, La Libertad?

De allí que, el objetivo general consistió en establecer la relación entre el Síndrome de Burnout y los

patrones de comportamiento en contexto de tráfico en conductores de ruta interprovincial, La Libertad, y las hipótesis planteadas fueron:

H<sub>1</sub>: El Síndrome de Burnout se relaciona con los patrones de comportamiento en contexto de tráfico, en conductores de ruta interprovincial, La Libertad.

H<sub>2</sub>: Existe relación entre *cansancio emocional* y los patrones de comportamiento, en el contexto de tráfico (rasgos situaciones, situaciones de tráfico y al conducir un vehículo) en conductores de ruta interprovincial, La Libertad.

H<sub>3</sub>: Existe relación entre la *despersonalización* y los patrones de comportamiento, en el contexto de tráfico (rasgos situaciones, situaciones de tráfico y al conducir un vehículo) en conductores de ruta interprovincial, La Libertad.

H<sub>4</sub>: Existe relación entre *realización personal* y los patrones de comportamiento en el contexto de tráfico (rasgos situaciones, situaciones de tráfico y al conducir un vehículo) en conductores de ruta interprovincial, La Libertad.



## Método

La presente investigación corresponde al diseño descriptivo correlacional

### *Participantes:*

La población de esta investigación la constituyeron 620 conductores de vehículo inscritos en el padrón de conductores de ruta interprovincial, del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de La Libertad, Agosto–2009.

Para obtener un tamaño de la muestra que se ajuste a la población, se aplicó la fórmula de Cochran a un 95% de confianza, de lo cual se obtuvo 237 conductores. Sin embargo, debido a la indisponibilidad de tiempo de los conductores, se realizó un muestreo de selección no probabilístico –por cuotas.

Al aplicar la encuesta de datos generales, en su mayoría resalta la edad entre 35 a 45 años, con grado de instrucción secundaria y breveté o licencia de conducir profesional. Brindan servicio de transporte mediante ómnibus y combis interprovincial, los cuales pertenece a la empresa de trabajo. La conducción

de vehículo es su única ocupación por más de 21 años y han sufrido accidentes de tránsito por lo menos una vez y han obtenido menos de 10 papeletas impuestas solventadas desde que comenzaron a conducir. Alcanzan un ingreso económico mensual entre 501 a 1000 soles aproximadamente. Tienen estado civil casado y conviviente, no cuentan con casa propia, residen en provincias en cuartos alquilados, sufren de problemas familiares, físicos y económicos.

### *Instrumentos:*

Para medir la presencia del Síndrome de Burnout se aplicó, el *MBI Inventario de Burnout de Maslach*, cuyos autores son C. Maslach y S. E. Jackson, 1981. Validada por Ponce (2005), en su estudio sobre el Síndrome de Burnout en docentes en Lima, realizó el análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio; los valores obtenidos revelan que existe un solo factor bipolar de orden superior que tiene una varianza que explica el 54,5% de la varianza total. En suma, entre estos tres puntajes

existe esta asociación, lo cual corrobora la presencia del Síndrome de Burnout. En el presente estudio, se halló validez estadística por presentar diferencia significativa entre promedios de los niveles alto y bajo en cada factor. Respecto a la confiabilidad de la prueba, Ponce (2005), en su estudio aplicó el cálculo del coeficiente Alfa de Cronbach que indica una consistencia interna de .85, en cansancio emocional; .66, en Despersonalización y .78, en realización personal; lo que permite inferir la existencia de puntajes confiables. En el estudio efectuado se reportó también confiabilidad entre .714 y .82, obtenida con el método de “dos mitades”.

Asimismo, para la evaluación de los tipos de patrones de comportamiento en el contexto de tráfico, se utilizó *Cuestionario de personalidad PSS de la BC, Batería para Conductores* que procede del Departamento I+D de TEA Ediciones y J.L. Fernández – Seara, (adaptada por Ponce, CPC 2004), el cual consta de dos dimensiones: *Rasgos Situacionales*, en ella se describen características comportamentales de los sujetos y las circunstancias

relacionadas con el tráfico en que se ponen de manifiesto, referidas al factor de la estabilidad y consistencia transituacional y, por lo tanto, a la existencia de patrones de comportamiento estables y permanentes a lo largo del tiempo; en la segunda parte, *Situacional*, se categorizan situaciones de tráfico y alternativas de comportamiento que se pueden especificar en ellas, referido al papel de las situaciones de tráfico en la conducta del individuo al volante. La suma de éstas da los patrones de comportamiento, en el contexto de tráfico (al conducir un automóvil), tipificados como S (precavidos, atentos y responsables), N (agresivos, competentes y arriesgados), e I (nivel intermedio). Fue validada por Ponce (2004) en su estudio sobre conductores en Lima, realizó el análisis factorial exploratorio y análisis factorial confirmatorio, en el cual existe un solo factor bipolar que para un caso, tiene una varianza que explica el 39.16% (factor S), y en el otro caso, una varianza que explica el 18.84% (factor N), los cuales en su conjunto explican el 57.81% de la varianza total; por lo que se encuentra la

validez del instrumento. En el presente estudio se halló la validez por presentar diferencia significativa entre promedios de los niveles alto y bajo en cada factor.

Respecto a la confiabilidad de la prueba; en el estudio de Fernández (1998), aplicado en conductores de Madrid, el método para hallar su confiabilidad ha sido el de las “dos mitades” y los resultados fueron corregidos con la fórmula de Spearman – Brown, obteniendo una correlación de .75. No son índices elevados, pero sí suficientes.

Por otro lado, en la investigación de Ponce (2004), el cuestionario PSS, aplicado en los conductores de Lima Metropolitana, dio que los resultados no se aproximan a la distribución normal, por lo que trabajó la investigación con estadísticos no-paramétricos sobre la base de rangos. Los resultados corroboran que los ítems del cuestionario son consistentes entre sí. El análisis de la confiabilidad por consistencia interna indica coeficientes Alfa de Cronbach de .86 en toda la prueba (S+N), que permite inferir la existencia de puntajes

confiables. Finalmente, en el presente estudio aplicado a conductores de ruta interprovincial en La Libertad, se encontró confiabilidad de .816.

### ***Procedimiento:***

En la fase inicial, se coordinó con los Gerentes de las empresas de Transporte, mediante una entrevista informal, en donde se expuso el objetivo y metodología de la investigación. Una vez conocido los fines de la investigación, ellos otorgaron el permiso verbalmente para realizar la evaluación en el turno de descanso de cada conductor. Se realizó el muestreo no probabilístico de tipo por cuotas. Se incluyeron como participantes a los conductores que aceptaron formar parte del estudio, luego de haberseles proporcionado información del objetivo de la investigación, la posibilidad de retirarse del estudio en cualquier momento y la confidencialidad de su participación. El llenado de la escala fue totalmente anónimo. Se llevó a cabo la aplicación de pruebas: Encuesta de datos demográficos, MBI – Inventario “Burnout” de C. Maslach y la escala

de personalidad PSS de la Batería de conductores de forma individual.

Los puntajes obtenidos del Inventario de Burnout y del Cuestionario de Personalidad de la Batería para Conductores, en conductores de la ruta interprovincial de La Libertad, consignados en las correspondientes fichas de recolección de datos, fueron ingresados en la hoja de cálculo Excel para luego procesarlos de manera automatizada con el paquete estadístico SPSS versión 20.0.

El análisis de los resultados obtenidos se realizó tomando como base los objetivos propuestos, usando la prueba estadística no paramétrica Chi-Cuadrado.

## Resultados

Luego de evaluar la presencia de Burnout en los conductores de ruta interprovincial, La Libertad, se encontró que el 86.5% de ellos no presenta el Síndrome de Burnout. Sin embargo, el 13.5% de los conductores presenta dicho síndrome.

### *Dimensiones del Síndrome de Burnout en conductores de ruta interprovincial, La Libertad*

Al evaluar las dimensiones del Síndrome de Burnout en los conductores; respecto a cansancio emocional, se obtuvo que el 39.2% de los conductores registró un nivel bajo y un 31.2% de ellos un nivel alto de cansancio emocional. Asimismo, el 39.7% de los conductores registró un nivel bajo de despersonalización y el 32.9% de ellos un nivel medio. En tanto que el 47.3% presentó nivel alto de realización personal y el 30.4 % un nivel medio. (Ver tabla 1)

Tabla 1  
*Distribución según nivel de las dimensiones del Síndrome de Burnout en conductores de ruta interprovincial, La Libertad*

Nivel en Escala	Dimensiones de Burnout					
	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
- Alto	74	31.2	65	27.4	53	22.4
- Medio	70	29.5	78	32.9	72	30.4
- Bajo	93	39.2	94	39.7	112	47.3
Total	237	100.0	237	100.0	237	100.0

*Patrones de Comportamiento en contextos de Tráfico de conductores de ruta interprovincial, La Libertad*

En el contexto de tráfico, al conducir un automóvil, el 38.4% de los conductores registra patrones de comportamiento tipo N, y dos grupos de 30.8 % obtuvieron S e I, respectivamente. Asimismo, en la

dimensión “Rasgos Situacionales” el 35.4% de ellos manifestaron Tipo I; finalmente en cuanto a la dimensión “Situaciones de Tráfico”, el 39.2% patrón de comportamiento Tipo N. (Ver tabla 2)

Tabla 2

*Distribución según Patrones de Comportamiento en contextos de Tráfico de conductores de ruta interprovincial, La Libertad*

Patrón de comportamiento	Contexto de Tráfico					
	Al conducir un automóvil		Rasgos situacionales en contexto de Tráfico		En situaciones de Tráfico	
	(S + N)		(Factor S)		(Factor N)	
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%
- Tipo S	73	30.8	71	30.0	77	32.5
- Tipo I	73	30.8	84	35.4	67	28.3
- Tipo N	91	38.4	82	34.6	93	39.2
Total	237	100.0	237	100.0	237	100.0

*Relación entre Síndrome de Burnout y Patrones de Comportamiento en contextos de Tráfico en conductores de ruta interprovincial, La Libertad:*

La prueba estadística identifica relación altamente significativa entre el Síndrome de Burnout y Patrones de Comportamiento en el contexto de Tráfico “Al conducir un automóvil” ( $p < .01$ ). Asimismo, detectó relación altamente significativa de este síndrome con los patrones de

comportamiento en el contexto, dimensión “En Situaciones de Tráfico” ( $p < .01$ ); sin embargo, no identificó relación significativa entre el Síndrome de Burnout y en el contexto de tráfico “Rasgos Situacionales” (Ver tabla 3)

Tabla 3

*Relación entre Síndrome de Burnout y Patrones de Comportamiento en contextos de Tráfico en conductores de ruta interprovincial, La Libertad*

Contextos de Tráfico y Patrones de Comportamiento	<i>Síndrome de Burnout</i>				Prueba
	Presencia		Ausencia		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
<b>Al conducir un automóvil</b>					
Tipo S	3	9.4	70	34.1	$\chi^2 = 21.0$ $p < .01^{**}$
Tipo I	5	15.6	68	33.2	
Tipo N	24	75.0	67	32.7	
<b>Rasgos situacionales en contexto de Tráfico</b>					
Tipo S	6	18.8	65	31.7	$\chi^2 = 4.27$ $p > .05^*$
Tipo I	10	31.2	74	36.1	
Tipo N	16	50.0	66	32.2	
<b>En situaciones de Tráfico</b>					
Tipo S	3	9.4	74	36.1	$\chi^2 = 23.6$ $p < .01^{**}$
Tipo I	4	12.5	63	30.7	
Tipo N	25	78.1	68	33.2	
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>100.0</b>	<b>205</b>	<b>100,0</b>	

\* $p < .05$  \*\* $p < .001$

*Relación entre “Cansancio Emocional” y Patrones de Comportamiento en contextos de Tráfico en conductores de ruta interprovincial, La Libertad*

La prueba estadística identifica relación altamente significativa entre el Cansancio

Emocional y Patrones de Comportamiento en el contexto de tráfico, dimensiones

“Situaciones de Tráfico” y “Al conducir un automóvil” ( $p < .01$ ); sin embargo, no identificó relación significativa entre el Cansancio Emocional y los

patrones de comportamiento en el contexto de tráfico “Rasgos Situacionales” ( $p > .05$ ). (Ver tabla 4)

Tabla 4

*Relación entre Cansancio emocional y Patrones de Comportamiento en contextos de Tráfico en conductores de ruta interprovincial, La Libertad*

Contextos de Tráfico y Patrones de Comportamiento	<i>Cansancio Emocional</i>						Prueba
	Alto		Medio		Bajo		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
<b>En situaciones de Tráfico</b>							
Tipo S	10	13.5	22	31.4	41	44.1	$\chi^2 = 37.11$
Tipo I	16	21.6	24	34.3	33	35.5	$p < .01^{**}$
Tipo N	48	64.9	24	34.3	19	20.4	
<b>Rasgos situacionales en contexto de Tráfico</b>							
Tipo S	19	25.7	22	31.4	30	32.3	$\chi^2 = 4.77$
Tipo I	22	29.7	27	38.6	35	37.6	$p > .05^*$
Tipo N	33	44.6	21	30.0	28	30.1	
<b>Al conducir un automóvil</b>							
Tipo S	9	12.1	25	35.7	43	46.2	$\chi^2 = 47.79$
Tipo I	13	17.6	22	31.4	32	34.4	$p < .01^{**}$
Tipo N	52	70.3	23	32.9	18	19.4	
<b>Total</b>	<b>74</b>	<b>100.0</b>	<b>70</b>	<b>100.0</b>	<b>93</b>	<b>100.0</b>	

\* $p < .05$  \*\* $p < .001$



*Relación entre “Despersonalización” y Patrones de Comportamiento en contextos de Tráfico en conductores de ruta interprovincial, La Libertad*

La prueba estadística identifica relación altamente significativa entre “Despersonalización” y Patrones de Comportamiento en el contexto de tráfico, dimensiones “Situaciones de Tráfico” y “Al conducir un automóvil” ( $p < .01$ ); en tanto

que no detecta relación estadísticamente significativa entre la despersonalización y los patrones de comportamiento en contexto de tráfico “Rasgos Situacionales” ( $p > .05$ ). (Ver tabla 5)

Tabla 5

*Relación entre “Despersonalización” y Patrones de Comportamiento en contextos de Tráfico en conductores de ruta interprovincial, La Libertad*

Contextos de Tráfico y Patrones de Comportamiento	Despersonalización						Prueba
	Alto		Medio		Bajo		
	f	%	f	%	f	%	
En situaciones de Tráfico							
Tipo S	11	16.9	23	29.5	39	41.5	$\chi^2 = 35.60$ $p < .01^{**}$
Tipo I	10	15.4	32	41.0	31	33.0	
Tipo N	44	67.7	23	29.5	24	25.5	
Rasgos situacionales en contexto de Tráfico							
Tipo S	16	24.6	23	29.5	32	34.0	$\chi^2 = 5.63$ $p > .05^*$
Tipo I	20	30.8	33	42.3	31	33.0	
Tipo N	29	44.6	22	28.2	31	33.0	
Al conducir un automóvil							
Tipo S	10	15.4	30	38.5	37	39.4	$\chi^2 = 32.05$ $p < .01^{**}$
Tipo I	9	13.8	23	29.5	35	37.2	
Tipo N	46	70.8	25	32.0	22	23.4	
Total	65	100.0	78	100.0	94	100.0	

\* $p < .05$  \*\* $p < .001$

*Relación entre “Realización Personal” y Patrones de Comportamiento en contextos de Tráfico en conductores de ruta interprovincial, La Libertad:*

La prueba estadística identifica relación altamente significativa entre “Realización Personal” y Patrones de Comportamiento en el contexto de tráfico, en las dimensiones “Situaciones de Tráfico” y “Al conducir un automóvil” ( $p < .01$ ); mientras

que no detectó relación significativa entre el ‘Realización Personal y los patrones de comportamiento en el contexto de tráfico “Rasgos Situacionales” ( $p > .05$ ). (Ver tabla 6)

Tabla 6

*Relación entre “Realización Personal” y Patrones de Comportamiento en contextos de Tráfico en conductores de ruta interprovincial, La Libertad*

Contextos de Tráfico y Patrones de Comportamiento	Realización Personal						Prueba
	Alto		Medio		Bajo		
	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	<i>f</i>	%	
<b>En situaciones de Tráfico</b>							
Tipo S	21	39.6	25	34.72	27	24.1	$\chi^2 = 21.22$ $p < .01^{**}$
Tipo I	19	35.8	29	40.28	25	22.3	
Tipo N	13	24.5	18	25.00	60	53.6	
<b>Rasgos situacionales en contexto de Tráfico</b>							
Tipo S	16	30.2	20	27.78	35	31.3	$\chi^2 = 2.38$ $p > .05^*$
Tipo I	15	28.3	29	40.28	40	35.7	
Tipo N	22	41.5	23	31.94	37	33.0	
<b>Al conducir un automóvil</b>							
Tipo S	24	45.3	33	45.83	20	17.9	$\chi^2 = 32.53$ $p < .01^{**}$
Tipo I	18	34.0	21	29.17	28	25.0	
Tipo N	11	20.8	18	25.00	64	57.1	
<b>Total</b>	53	100.0	72	100.0	112	100.0	

\* $p < .05$  \*\* $p < .001$

## Discusión

Los ambientes laborales pueden ocasionar altos niveles de estrés en unas personas más que en otras, sobre todo, cuando fallan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el individuo o cuando hay un desequilibrio entre las demandas y las capacidades para hacerlas frente, presentándose, entonces, lo que se denomina estrés laboral crónico de carácter impersonal y emocional que aparece como resultado de un proceso continuo, es decir, por la exposición prolongada en el tiempo ante eventos estresantes (Gil – Monte, 2006; citado por Quinceno, 2009).

La actividad del sector del transporte se caracteriza por un alto dinamismo, con ritmos de trabajo acelerados y sometidos a exceso de responsabilidad y de circunstancias adversas o cambiantes. Los riesgos psicosociales, derivados de la organización del trabajo, la carga mental asociada o las circunstancias del tráfico, el horario de trabajo y las jornadas largas e irregulares, problemas de conciliación de la vida laboral y familiar, el ritmo de trabajo, la presión del tiempo, la

comunicación y las relaciones interpersonales, son factores generadores de la fatiga, estrés, de los trastorno del sueño o de las disfunciones en los ritmos circadianos en los conductores.

La presente investigación presta atención a esta problemática, para lo cual tuvo como objetivo encontrar la relación entre el Síndrome de Burnout y los patrones de comportamiento en contexto de tráfico en conductores de ruta interprovincial, La Libertad.

Los resultados obtenidos referente al Síndrome de Burnout, indica que no está presente en la mayoría de conductores de ruta interprovincial, La Libertad. Ellos no se sienten agobiados, cansados, por el contrario, son capaces de atender a sus clientes respetando sus necesidades y mantienen un trato cordial hacia ellos, se sienten satisfechos con su trabajo y con vitalidad el estar en contacto con la gente, manteniendo un control emocional adecuado. Sin embargo hay una minoría que sí lo presenta, es decir, manifiesta alto cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal, lo que refuerza la idea de Pines y Aronson (1988,

citado por Ciancaglini, 2005), quienes defienden que los síntomas del Burnout se pueden observar también en personas que no trabajan en el sector de asistencia social.

Por otro lado, referente a los patrones de comportamiento en el contexto de tráfico, se obtuvo distribuciones ajustadas en los resultados que no permiten asegurar el predominio del tipo de patrón en los conductores, sin embargo gran parte de ellos registraron patrones de comportamiento tipo S e I, indicando que conducen bajo una percepción y aceptación del riesgo adecuada, son seguros, prudentes, responsables, atentos y precavidos. Y una minoría obtuvo patrones de tipo N, es decir, presentan una deficiente percepción del riesgo, son incapaces de reaccionar adecuadamente al “estrés emocional”, tienden a exteriorizar sus respuestas a la frustración de forma excesiva y poco adecuada; en la menor contrariedad -atascos, retenciones, cruces indebidos-, se traduce en irritabilidad y accesos de cólera desproporcionados.

En el estudio se ha mostrado claramente que existe relación

significativa entre el Síndrome de Burnout y los patrones de comportamiento en contexto de tráfico (“al conducir un automóvil). Este hecho se ve reflejado en los resultados obtenidos por los conductores que presentan Síndrome de Burnout, y en su mayoría muestran un tipo de patrón de comportamiento tipo N. Esto quiere decir, que los conductores que presentan alto cansancio físico y emocional, actitudes y respuestas cínicas, así como baja autoestima y desmotivación al logro, desarrollarán conductas de impulsividad, impaciencia, agresividad y tendencias antisociales, teniendo escaso control personal y falta de respeto a los demás usuarios y a las normas de tráfico. Sin embargo, los que no presentan Síndrome de Burnout, gran parte de ellos manifiesta patrón de comportamiento tipo S, es decir, son precavidos, atentos y responsables. Lo encontrado comprueba que el estrés y el manejo de vehículos están íntimamente vinculados: el estrés modula en buena medida la forma de conducir de las personas y puede ser la causa de un número considerable de accidentes y, además, puede ocasionar

efectos negativos en el conductor: generación de mayor nivel de hostilidad y de comportamiento competitivo, mayor tendencia a la impaciencia, toma de decisiones arriesgadas y conducción imprudente, disminución de la concentración, y el efecto negativo que tiene el uso incontrolado de fármacos, alcohol u otras sustancias que se pueden utilizar para reducir el estrés. (Evans y Carrere, 1991, citado por Lima & Juárez, 2008). Ello se asemeja a los resultados de Ponce, Ecurra, Bulnés y Aliaga, (2008), en su estudio sobre bienestar psicológico y conductas antisociales, en donde encontraron que los choferes de servicio público, presentan significativamente un bienestar psicológico, poco favorable, teniendo incidencia significativa de conductas antisociales.

Al analizar cada una de las sub áreas del Síndrome de Burnout y su relación con las dimensiones de los patrones de comportamiento en contexto de tráfico, podemos afirmar que:

Se halló que existe relación significativa entre la sub área Cansancio emocional y los patrones

de comportamiento “Al conducir un vehículo”. Este hallazgo, se muestra en los resultados de los conductores que presentan nivel alto de cansancio emocional, quienes en su mayoría presentan patrones de comportamiento tipo N, indicando posibles tendencias antisociales. Empero, los que presentan un nivel bajo de cansancio emocional obtienen, la mayor parte de ellos, patrones de comportamiento tipo S, siguiéndole el tipo I. Asimismo, Rey de Castro, Gallo y Loureiro (2004), encontraron también la relación entre el cansancio y la somnolencia en los conductores de ómnibus, con los accidentes de carretera, reforzando la importancia del estado mental del conductor a que son los factores situacionales a los cuales están expuestos los que se relacionan con las prácticas de manejo de los conductores.

Sin embargo, no se encontró relación significativa entre cansancio emocional y la dimensión “*rasgos-situaciones*”. Ésta última, describe características comportamentales de los conductores y las circunstancias relacionadas con el tráfico, en que se ponen de manifiesto, referidas al

factor de la estabilidad y consistencia transituacional y, por lo tanto, a la existencia de patrones de comportamiento estables y permanentes a lo largo del tiempo (Fernández, 1998). En este sentido, se entiende también que según la teoría situacional, los rasgos constituyen resúmenes de observaciones conductuales múltiples y pueden tener cierta utilidad descriptiva para las características sobresalientes, aunque exageran la consistencia y hacen inferencias acerca de comportamiento no observado. Para Mischel (1973, citado por Cloninger, 2003), los rasgos no son causas, sino meras etiquetas resumidas: describen no explican la personalidad. Esto contradice las características comúnmente atribuidas a los conductores, como: salvajes, asesinos, asumiendo que tienen una personalidad antisocial, sin tener en cuenta las situaciones por las que atraviesan, estas características pueden variar o modificarse, lo cual no asegura que de acuerdo a ello, varíe o se modifique el nivel de realización personal

Asimismo, existe relación significativa entre la sub área

cansancio emocional y la dimensión “*en situaciones de tráfico*”. Esta última variable referida al papel de las situaciones de tráfico en la conducta del individuo al volante. Este hallazgo se muestra en los resultados de los conductores que presentan nivel alto de cansancio emocional, y a su vez, presenta patrones de comportamiento tipo N, explicando que el conductor que presente sensaciones de sobre esfuerzo físico y hastío emocional, frente a las situaciones que expone el tráfico, mostrará dificultad para reaccionar adecuadamente al “estrés emocional” tendiendo a exteriorizar sus respuestas a la frustración de forma excesiva y poco adecuada. En la menor contrariedad que se presente, como las paralizaciones ante el tráfico, la policía, adelantamientos, atascos, retenciones innecesarias, cruces indebidos-, optará por conductas impulsivas, irritabilidad y accesos de cólera desproporcionados, falta de respeto a los demás usuarios y a las normas de tráfico. Por otro lado, los que presentan un nivel bajo de cansancio emocional obtienen la mayor parte de ellos patrones de comportamiento tipo S.

En cuanto a *despersonalización* y las dimensiones de patrones de comportamiento, en el contexto de tráfico, se evidenció que existe relación significativa entre *Despersonalización* y la dimensión “*al conducir un vehículo*”. Este hallazgo se muestra en los resultados de los conductores que presentan nivel alto de despersonalización, indicando que el conductor que desarrolla sentimientos, actitudes, y respuestas negativas, distantes y frías, a su vez presenta patrones de comportamiento tipo N. Bielich (2006) permite explicar lo que puede generar la normativa institucional de las empresas de transporte, en donde los conductores buscan sus ingresos diarios a costa de la vida de las personas, ya que se sitúan en el escenario “la guerra del centavo”, en donde el usuario ya no es visto como persona sino como dinero o ganancia, obligando a los actores de la conducción por comportamientos competitivos. Sin embargo, los que presentan un nivel bajo de despersonalización obtienen la mayor parte de ellos patrones de comportamiento tipo S, es decir, los conductores que se sienten

responsables de la vida de los demás, los toman en cuenta como seres humanos y serán atentos, responsables y precavidos, realizando prácticas de manejo con mayor seguridad al momento de conducir un vehículo.

Empero no existe relación significativa entre despersonalización y la dimensión “*rasgos - situaciones*”. Este hallazgo indica que el conductor manifestará sus rasgos en determinadas situaciones de tráfico, sin estar relacionado este proceso a una existencia de sentimientos fríos y distantes. Los resultados no explican una relación entre las variables que denoten la influencia de una con la otra.

Asimismo, se halló que existe relación significativa entre despersonalización y la dimensión “*en situaciones de tráfico*”. Este hallazgo, se muestra en los resultados de los conductores que presentan nivel alto de despersonalización, y a su vez, presentan patrones de comportamiento tipo N; los que presentan un nivel bajo de despersonalización obtienen la mayor parte de ellos patrones de

comportamiento tipo S, es decir, toman en cuenta al usuario como una persona, siendo atentos y amables. Bielich (2006), supone que la normativa de las empresas de transportes exigen al conductor obtener mayor número de pasajeros para lograr incentivos y así aumentar sus salarios, aglomerando pasajeros en los buses, sin tomar en cuenta sus vidas, así como excesiva velocidad, competencias de vehículos, violaciones de las reglas de tránsito, llegando a exponer su propia vida, como la de los demás. Del mismo modo, al reaccionar ante los reclamos de los usuarios lo hacen de forma impulsiva, distante y desafiante, siendo tratados como objetos impersonales por medio de conductas hostiles que lastiman la susceptibilidad de las personas. Capilla (2000) afirma al respecto, el profesional se muestra cínico, irritable, irónico e incluso utiliza, a veces, etiquetas despectivas para aludir a los usuarios y tratando de hacerlos culpables de sus frustraciones y descenso del rendimiento laboral. Esto último se pone de manifiesto cuando los pasajeros exigen que avancen ante el

detenimiento de búsqueda de pasajeros, reclaman sus derechos para no ser aglomerados, haciendo denuncias a las empresas de transportes, quienes ante la insatisfacción de los clientes, castigan al conductor por el maltrato que practica hacia los pasajeros, culpabilizándolos de lo que les ocurre.

Sin embargo, se hace referencia que son las circunstancias los que activan estos sentimientos y conductas, cuyos rasgos, de acuerdo a lo encontrado anteriormente, no se relacionan con la despersonalización. Lo que equivale a que un conductor puede tener rasgos de paciencia y serenidad, pero frente a la necesidad de llenar pasajeros, se muestra ansioso e impulsivo.

En lo que respecta a *realización personal*, ésta relaciona con los patrones de comportamiento “*al conducir un vehículo*”. Este hallazgo se muestra en los resultados obtenidos por los conductores que presentan un nivel bajo de *realización personal*, quienes en su mayoría obtienen patrones de comportamiento tipo N. Esto indica que los conductores que han perdido la confianza en la



realización personal, tienen una percepción de que las posibilidades de logro en el trabajo han desaparecido, se muestran vulnerables, insatisfechos, dado que no tienen sensación de realizar un trabajo útil, sintiéndose incompletos, aburridos con su rutina diaria, han perdido la capacidad para identificar sus errores y corregirlos, mejorarlos o eliminarlos, que hace redoblar los esfuerzos, aparentando interés y dedicación aún mayores mediante la ganancia sólo de dinero, mas no de compromiso con su labor. Por lo que al conducir un vehículo lo harán de manera avezada, sin respetar las normas de tránsito, con el único fin de obtener ganancias que ayuden a disminuir su sentimiento de impotencia por su situación. Esto explican, Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983, citados por Mansilla, 2007), que el síndrome es un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión generado, básicamente, por situaciones de sobrecarga laboral y por pobreza de rol. Esto unido a lo que explica Bielich

(2009) sobre la normativa legal de las empresas de transportes, los conductores se sienten en una situación injusta: pueden recibir castigos y deben acatar disposiciones, pero no reciben beneficios. Y es que los conductores no son legalmente empleados de las empresas, no tienen beneficios laborales, no están en planilla y no tienen un sueldo fijo, sintetizan ambos autores, el proceso de desarrollo en el cual se ven incluidos los conductores que manifiestan baja realización personal

Por el contrario, los conductores que presentan nivel alto de realización personal, manifiestan a su vez patrones de comportamiento tipo S; es decir, que los conductores que se sienten felices y cómodos con su trabajo, tienden a disfrutar la ocupación, y en ningún momento es un peso realizarla, reflejando conductas adecuadas, buscando el crecimiento laboral, cumplen con las reglas, se muestran respetuosos, atentos, precavidos, carismáticos, con el fin de obtener una posición digna dentro de su trabajo.

Sin embargo, no se observó relación significativa entre la sub área

Realización personal y la dimensión de los patrones de comportamiento “rasgos - situaciones”.

Asimismo, se halló que existe relación significativa entre la sub área Realización personal y la dimensión de los patrones de comportamiento “En situaciones de tráfico”. Este hallazgo se muestra en los resultados de los conductores que presentan nivel bajo de realización personal, quienes obtienen la mayor parte de ellos, patrones de comportamiento tipo N. Este hallazgo se asemeja a los encontrados por Bielich (2006) quien refiere que son los factores ambientales en el tráfico los que alteran la práctica de manejo en los conductores, y que pueden generar ansiedad. Por otro lado, los que presentan un nivel alto de realización personal, manifestarán patrones de comportamiento tipo S. Lima y Juárez (2008), consideran que la presión de tiempo que tienen los conductores por completar una suma de dinero determinada diariamente, ocasiona una salud mental desfavorable y manifestaciones de práctica de manejo desajustadas en el conductor.

Por los resultados encontrados,

se concluye que el estado mental o emocional del conductor, se manifestará en la calidad de sus patrones de comportamiento al conducir un vehículo. De la misma manera, de acuerdo a la investigación, estos patrones afectados por situaciones externas también pueden alterar el estado emocional o mental del conductor. En ese caso se explica que un conductor que presente Síndrome de Burnout expondrá patrones de comportamiento tipo N, asimismo un conductor, vulnerable a situaciones de presión por velocidad y tiempo, competencia, insatisfacción laboral, horas de jornada largas, problemas emocionales, entre otros, desarrollará el Síndrome de Burnout. Se halló relación significativa entre el Síndrome de Burnout y patrones de comportamiento en el contexto de tráfico (“al conducir un automóvil”) en conductores de ruta interprovincial, La Libertad.

Finalmente, con el propósito de conocer esta problemática a nivel departamental y nacional, se deben promover no sólo estudios de replicación de la presente investigación en otros departamentos del Perú; sino la realización de otros

estudios donde se consideren la ruta urbana, incluyendo temáticas relacionadas con el tráfico y la seguridad vial, asimismo, en otras áreas: familiar, social, laboral y personalidad de los choferes y que permitan a mediano plazo tener un perfil del conductor en cada una de las modalidades.

### Referencias

- Bañuls, R.; Sáiz, E. & Monteagudo, M. (1995). *Exploración de la ansiedad en conductores noveles y profesionales*. Recuperado de: [www.um.es/analesps/v13/v13\\_1/07-13-1.pdf](http://www.um.es/analesps/v13/v13_1/07-13-1.pdf)
- Bielich, C. (2009). *La guerra del centavo: Una mirada actual al transporte público en Lima Metropolitana*. Consorcio de investigación económica y social. Instituto de Estudios Peruano. (Doc. de trabajo, 155. Serie Economía, 49)
- Bielich, C. (2008). *¿Cómo influye el sistema laboral de las empresas de transporte público en la problemática del tránsito limeño?*. Consorcio de investigación económica y social. Instituto de Estudios Peruano. Recuperado el 30 de julio, 2010 de <http://cies.org.pe/investigaciones/empleo/sistema-laboral-y-transporte-publico-lima/como-influye>
- Capilla, R (2000). El síndrome de burnout o de desgaste profesional. *Revista JANO EMC*, 58 (1334), 56–58
- Ciancaglini, K (2006). *Síndrome de Burnout*. Recuperado de <http://www.monografias.com/trabajos38/sindrome-burnout/sindromeburnout.shtml>
- Cloninger, S. (2003). *Teorías de la personalidad*. Recuperado de [http://books.google.com.pe/books?id=8O81kic5J5AC&printsec=frontcover&dq=teorias+de+la+personalidad&hl=es&ei=SJ\\_jS4KpN4T68AbB0aCqBA&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=2&ved=0CDoQ6AEwAQ#v=onepage&q&f=false](http://books.google.com.pe/books?id=8O81kic5J5AC&printsec=frontcover&dq=teorias+de+la+personalidad&hl=es&ei=SJ_jS4KpN4T68AbB0aCqBA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2&ved=0CDoQ6AEwAQ#v=onepage&q&f=false)
- Departamento I+D & Fernández (1998). *Batería de conductores (BC)*. (3ª ed.). Madrid: TEA Ediciones, S.A.
- Evans, G., & Carrere, S.(1991). Traffic congestion, perceived control, and

psychophysiological stress among urban bus drivers. *Journal of Applied Psychology*. Recuperado de : <http://psycnet.apa.org/index.cfm?fa=buy.optionToBuy&id=1992-07324-001>

Gil-Monte, P. (2001). *El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención*. Recuperado de : <http://www.psicologia.com/articulos/ar-pgil.htm>

Lima, C. & Juárez, A. (2008). *Estresores laborales en conductores de transporte público colectivo en el Estado de Morelos en México*. Recuperado de : [http://docs.google.com/viewer?av&q=cache:7Z1px7ZUYQQJ:www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/30/pagina126.pdf+estudios+con+choferes&hl=es&gl=pe&sig=AHIEtbQFiPiayoEkDHH4xKyHvSz8P\\_RgA](http://docs.google.com/viewer?av&q=cache:7Z1px7ZUYQQJ:www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/30/pagina126.pdf+estudios+con+choferes&hl=es&gl=pe&sig=AHIEtbQFiPiayoEkDHH4xKyHvSz8P_RgA)

Luna, N. (2007). *¿Cómo es el chofer peruano?*. Recuperado de [http://www.opecu.org.pe/index.](http://www.opecu.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=1926&catid=82:locales&Itemid=148)

[http://www.opecu.org.pe/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1926&catid=82:locales&Itemid=148](http://www.opecu.org.pe/index.php?option=com_content&view=article&id=1926&catid=82:locales&Itemid=148)

Mansilla, F. (2007). *El síndrome de burnout o síndrome de quemarse por el trabajo*. Recuperado de [http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4\\_7.shtml](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/capitulo4_7.shtml)

Paredes, O. & Sanabria, P. (2009) *Prevalencia del síndrome de burnout en residentes de especialidades médicas quirúrgicas, su relación con el bienestar psicológico y con variables sociodemográficas y laborales*. *Rev. Med*, 16 (1), 25-32. Recuperado de <http://www.umng.edu.co/docs/revmed2008/vol16no1/7.art.Burnout.Fas-16-1.pdf>

Ponce, C., Bulnes, M., Aliaga, J., Delgado, E. & Solís, R. (2006), Estudio psicológico sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima Metropolitana. *Revista de Investigación en Psicología Universidad Nacional Mayor*

- de San Marcos*, 9(2), 33 - 64
- Ponce, C., Ecurra, M., Bulnes, M. & Aliaga, J. (2008). *Bienestar psicológico y conductas antisociales en chóferes de Lima metropolitana*. VI Congreso Iberoamericano de Psicología – Federación iberoamericana de asociaciones de psicología, 16 – 19 julio
- Quinceno, J. & Vinaccia, A. (2009) *Burnout: "síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)*. Recuperado de <http://site.ebrary.com/lib/ucvtrujillosp/docDetail.action?docID=10293378&p00=burnout>
- Rey de Castro, J., Gallo, J. & Loureiro, H., (2004). Cansancio y somnolencia en conductores de ómnibus y accidentes de carretera en el Perú: estudio cuantitativo. *Revista Panamericana de Salud Pública*, 16 (1), 11 – 18. Recuperado de <http://journal.paho.org/uploads/1147981005.pdf>
- de

Recibido: 3 de junio del 2010

Aceptado: 6 de octubre del 2010