

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA “JUAN MISAEL SARACHO”

2020

FACULTAD DE HUMANIDADES
CARRERA PSICOLOGÍA



Características Psicológicas de los trabajadores de la Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea

POR:

GUILLERMO RIVERA MORALES

Tesis de grado presentada a consideración de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho” como requisito para optar al grado académico de licenciatura en Psicología”

TARIJA-BOLIVIA

DIDICATORIA:

Trabajo de investigación que está dedicada a mi Madre Cira Morales Cuellar y a mi hermana Nelly Zulma Rivera; gracias por el amor incondicional, ser fuentes de comprensión y consejos. Inculcarme los valores que se convirtieron en las columnas que me sostuvieron en estos años. Estar presentes en los momentos más difíciles, motivándome a cumplir mis metas; que gracias a su esfuerzo y sacrificio de cada día pude cumplir una meta más en mi vida.

ÍNDICE

Introducción.....	1
Capítulo I	
1. Planteamiento y justificación de la investigación.....	4
1.1. Planteamiento.....	4
1.2. Justificación.....	10
Capítulo II	
2. Diseño teórico.....	12
2.1. Problema de investigación.....	12
2.2. Objetivos.....	12
2.2.1. Objetivo general.....	12
2.2.2. Objetivos específicos.....	12
2.3. Hipótesis.....	13
2.4. Operacionalización de variables.....	14
Capítulo III	
3. Marco teórico.....	19
3.1. Administración de Aeropuertos y Servicios Auxiliares a la Navegación Aérea.....	19
3.1.1. Controladores aéreo.....	20
3.1.2. Servicio de salvamento y extinción de incendios.....	21
3.1.3. Seguridad de la aviación civil.....	22
3.1.4. Información meteorológica, información aeronáutica.....	23
3.2. Personalidad.....	24
3.2.1. Teoría de Cattell.....	25
3.2.2. Factores de personalidad.....	26
3.3. Satisfacción laboral.....	32
3.3.1. Condiciones que influyen en la satisfacción laboral.....	35
3.3.2. Insatisfacción laboral.....	37
3.3.3. Factores que dirigen a la insatisfacción laboral.....	38

3.4. Ansiedad.....	39
3.4. 1. Tipos de ansiedad.....	41
3.4.2. Causas de la ansiedad.....	42
3.4.3. Clasificación de los síntomas de ansiedad.....	42
3.5. Síndrome de Burnout.....	44
3.5.1. Fases del síndrome de Burnout.....	45
3.5.2. Consecuencias del Burnout.....	47
3.6. Investigaciones referidas al síndrome de Burnout, personalidad, ansiedad, satisfacción laboral.....	48

Capítulo IV

4. Metodología.....	52
4.1. Tipificación de la investigación.....	52
4.2. Población.....	54
4.3. Muestra.....	54
4.4. Métodos, técnicas e instrumentos	55
4.4.1. Métodos.....	55
4.4.2. Técnicas.....	57
4.4.3. Instrumentos.....	58
4.5. Procedimientos.....	69

Capítulo V

5. Análisis e interpretación de los resultados.....	72
5.1. Análisis de hipótesis.....	135

Capítulo VI

6. Conclusiones y recomendaciones.....	137
6.1. Conclusiones	137
6.2. Recomendaciones	141

Bibliografía y Anexos

ÍNDICE DE CUADROS

TABLA N° 1 Cuadro Sexo	72
TABLA N° 2 Cuadro Edad	72
TABLA N° 3 Cuadro Condición laboral.....	73
TABLA N° 4 Cuadro Sector donde trabaja	73
TABLA N° 5 Cuadro Personalidad.....	75
TABLA N° 6 Personalidad - variable sexo.....	80
TABLA N° 7 Personalidad - variable edad.....	84
TABLA N° 8 Personalidad - variable condición laboral.....	89
TABLA N° 9 Personalidad - variable sector donde trabaja	93
TABLA N° 10 Satisfacción laboral	98
TABLA N° 11 Satisfacción laboral - variable sexo.....	101
TABLA N° 12 Satisfacción laboral - variable edad.....	102
TABLA N° 13 Satisfacción laboral - variable condición laboral	104
TABLA N° 14 Satisfacción laboral - variable sector donde trabaja	105
TABLA N° 15 Ansiedad	107
TABLA N° 16 Ansiedad - variable sexo	110
TABLA N° 17 Ansiedad - variable edad	112
TABLA N° 18 Ansiedad - variable condición laboral	115
TABLA N° 19 Ansiedad - variable sector donde trabaja.....	117
TABLA N° 20 Síndrome de Burnout.....	120
TABLA N° 21 Síndrome de Burnout - variable sexo.....	121
TABLA N° 22 Síndrome de Burnout - variable edad.....	125
TABLA N° 23 Síndrome de Burnout - variable condición laboral.....	128
TABLA N° 24 Síndrome de Burnout - variable sector donde trabaja	131

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico N° 1 Rasgos de Personalidad	80
Gráfico N° 2 Satisfacción laboral.....	98
Gráfico N° 3 Ansiedad	107
Gráfico N° 4 Síndrome de Burnout.....	120