

## INTRODUCCIÓN

En nuestra sociedad, los conductores de micros están expuestos a diferentes variables externas en el momento de realizar sus actividades, como el ruido, tráfico, las inclemencias del tiempo, cansancio, etc. por las horas empleadas en la conducción y la presión del usuario, estos factores se encuentran íntimamente relacionadas con la tensión o ansiedad, rasgos de personalidad, motivación hacia su trabajo, depresión, agotamiento laboral o autoestima; todo ello muestra que los conductores se expresan con un determinado comportamiento.

En este sentido, la conducción, el accidente, el tráfico y el comportamiento peatonal pueden ser objeto de un análisis desde la perspectiva psicológica, ya que todas ellas son actividades humanas complejas en las que tienen lugar la interacción personas-personas, personas-vehículos, y vehículos-vehículos.

Por lo que la investigación tiene como propósito abordar la problemática de las características psicológicas que tienen los conductores de micros que trabajan en nuestro medio, determinando su tensión o ansiedad, rasgos de personalidad, motivación hacia su trabajo, depresión, agotamiento laboral y autoestima.

Se observa que las personalidades temperamentales e irritables tienen una mayor probabilidad de sufrir accidentes y percances de tráfico, las personas que se encuentran afectadas emocionalmente muchas veces tienen alteraciones en la atención a estímulos externos, muchas de ellas se encuentran distraídas, personas con cuadros graves o crónicos de depresión y ansiedad, así como otro tipo de trastornos que pueden afectar la forma de conducir.

También el conducir es una actividad agradable y llena de sensaciones, pero se puede convertir en una actividad estresante, con las consecuencias tan nefastas que ello puede acarrear. No sólo el cansancio producido por la permanente atención a la conducción, sino también la presión de cumplir con los horarios establecidos, tener que hacer frente a imprevistos que alteran el normal

desarrollo de su trabajo, etc. pueden producir una situación de estrés en el conductor.

Asimismo, el agotamiento en la conducción es un factor de riesgo que ocasiona accidentes y sus causas son muy complejas ya que involucran factores físicos, psicológicos y patológicos que aún continúan siendo estudiados.

En estas situaciones, es el conductor quien debe tener responsabilidad de sí mismo y también de los pasajeros, además tiene una vida familiar y social, sentimientos y pensamientos, que generalmente no se toman en cuenta y mucho menos se realizan recaudos para preservar su salud mental.

El orden del presente trabajo de investigación se detalla en seis capítulos, los cuales son los siguientes:

El Capítulo I, expone el Planteamiento del Problema y la Justificación de la investigación, donde se expresa una previa descripción y contextualización de la problemática.

El Capítulo II, presenta el Diseño Teórico de la investigación que contiene la pregunta científica, objetivo general y los específicos, la hipótesis y la operacionalización de variables, que en este caso viene a ser las características psicológicas de los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte del área urbana de la ciudad de Tarija.

El Capítulo III, hace referencia al Marco Teórico, a la fundamentación teórica de todo el trabajo, que consiste en abordar desde una perspectiva psicológica clínica, los conceptos más desarrollados, que están en función de las variables de la investigación como ser: ansiedad, depresión, rasgos de personalidad, autoestima, agotamiento laboral y motivación laboral.

El Capítulo IV, corresponde al Diseño Metodológico de la investigación, el cual indica el área psicológica al que pertenece la investigación, el tipo de estudio, la

población, muestra, los métodos que se utilizaron, técnicas e instrumentos y el procedimiento que se siguió a lo largo de este estudio.

El Capítulo V, detalla el Análisis e Interpretación de los resultados obtenidos, a partir de todas las pruebas psicológicas aplicadas a la muestra de investigación, mediante la adecuada sistematización de los datos, que se presentan en el orden de los objetivos.

El Capítulo VI, contiene las Conclusiones y Recomendaciones, que tienen también una forma lógica y ordenada de acuerdo a los objetivos planteados.

## 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, uno de los medios de transporte masivo de uso urbano más popularizado en todo el mundo, es el de los autobuses o micros, que mediante vehículos adecuados transportan un número considerable de personas, en trayectos de recorridos fijos pre-establecidos, permitiendo así el desplazamiento de gran cantidad de personas de un lugar a otro. Al ser un servicio público, que se responsabiliza del transporte de seres humanos, es que en varios países dedican especial atención a la contratación de los conductores o choferes de buses, dedicando también seguimientos y control sobre las capacidades (destreza en la conducción vehicular, reflejos, reacción y coordinación, corporal y visual), estado físico (salud corporal) y emocional (salud mental y estados emocionales) a través de revisiones médicas periódicas, uso de pruebas y test aplicados por personal idóneo.

Debido a una innumerable cantidad de accidentes es que se han realizado investigaciones que tratan de indagar sobre las razones para que las mismas ocurran, así “Se reconoce que en 18 países de América, los traumatismos causados por vehículos de motor en las vías públicas estuvieron en el rango de las 10 primeras causas de muerte en ambos sexos y en todas las edades en los años 2000-2003” (*Estadísticas de Salud de las Américas, OPS, 2006*). ([www.w3.org/1999/xhtml](http://www.w3.org/1999/xhtml))

Así, también se puede indicar que, una investigación española se muestra que “*El 22% de los conductores españoles conduce bajo estados de depresión. El 11% de los conductores españoles conduce bajo estados de ansiedad*”. ([www.forum-psicologos.blogspot.com](http://www.forum-psicologos.blogspot.com))

En un artículo publicado en Chile, se menciona que los conductores conducen agresivamente, además del ruido, los problemas laborales y personales también influyen en el comportamiento de los choferes. “*Tras un altercado por haber utilizado el pase escolar, un chofer de micro baleó a un joven de 25 años, quien permanece grave en el hospital San Juan de Dios. Los médicos ya aseguraron que quedará tetraplégico*” (<http://ads.Canal13deChile.cl/RealMedia/ads>).

De acuerdo a la revisión teórica, podemos afirmar que, la expresión de agresividad en la conducción se manifiesta de varias formas, expresión verbal, expresión física y uso del vehículo para expresar ira, por lo que, la conducta agresiva en la conducción, es un factor que incide en los accidentes de tránsito, la violación de las normas de tránsito, las lesiones ocasionadas y el daño a los vehículos. El perfil de personalidad del conductor refleja que la mayoría de éstos expresan la agresividad sólo cuando están tras el volante. (<http://lapalabra.utec.edu:salud-mental-y-agresividad-en-conductores-del-transporte-publico>)

De acuerdo a las investigaciones realizadas en San Salvador, en el análisis de la personalidad en la conducción interviene características particulares de impaciencia, hostilidad, urgencia, insatisfacción y agresión, asociado al incremento de enfermedades del corazón y de estrés, convirtiéndose en un factor de riesgo en la conducción. Se concluye que el 95 por ciento de los conductores tiene un incremento de riesgo en los accidentes viales.

En nuestro país, el uso de micro-buses está extendido tanto en el área urbana como interprovincial, como servicio público de auto-transporte se halla organizado en cooperativas o sindicatos que aglutinan considerable cantidad de personas que se dedican a trabajar como conductores o choferes de microbuses, muchos de ellos son propietarios de los vehículos que manejan, mientras que otros son contratados para realizar este trabajo, bajo un contrato privado de prestación de servicios, de acuerdo a un salario acordado entre partes.

El único requisito para llegar a ser conductor de micro es el contar con el carnet de conductor profesional (brevet) emitido por el Organismo de Tránsito de la Policía Nacional, cumpliendo los siguientes requisitos, examen de la vista, análisis de sangre, fotografías y fotocopia de cedula de identidad. (Torres. M. y otros, 2007)

Como ya indicamos anteriormente, este oficio es estresante y de mucha responsabilidad; los descuidos por parte del conductor de un micro pueden llevar a que las personas se lastimen físicamente, y en algunos casos pueden ocurrir

accidentes fatales tanto dentro como fuera del vehículo. En algunos casos surgen enfrentamientos verbales entre conductores, contra conductores o usuarios, y en ocasiones estas peleas llegan a agresiones físicas de diversa índole.

Los micros son conducidos por personas mayores de edad, de sexo masculino, “trabajan con un horario de 8 a 15 horas diarias, durante los 365 días del año; entre las funciones que deben desarrollar los choferes están las de encargarse de conducir los vehículos por las rutas establecidas, permitir que suban o bajen los pasajeros, cobrar el pasaje, en caso necesario dar cambio; al mismo tiempo deben estar atentos al tráfico, respetar las señales de tráfico y la señalización para no sufrir ningún accidente o infracción”. *(Información recopilada de los sindicatos y cooperativas de la ciudad de Tarija)*

En este contexto, es el conductor, quien soporta las inclemencias del clima, el tráfico que en ciertas horas de mayor afluencia vehicular se congestiona, además del estricto control de horario al que deben someterse; aunado el grado de responsabilidad no sólo de sí mismos, sino también de los pasajeros, quienes confían en la pericia del conductor, abordando este medio de transporte seguros de llegar a su destino sanos y salvos, resultando una responsabilidad muy grande para un ser humano.

En nuestro medio, al no existir estudios que permitan acceder a las características psicológicas que tienen los conductores de micros en la ciudad de Tarija, en relación a sus rasgos de personalidad, ansiedad, depresión, agotamiento laboral que puedan tener, es que se plantea la realización de un trabajo que responda a la siguiente interrogante de investigación:

***“¿Qué características psicológicas presentan los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte del área urbana de la ciudad de Tarija?”***

## 1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

Los accidentes de tránsito son causados por imprudencia de normas, fallas técnicas, pero también producido por el factor humano

Por tanto, el aporte de esta investigación es obtener datos e información teórica actualizado sobre las características psicológicas, tanto en los aspectos referidos a rasgos de personalidad, nivel de ansiedad, depresión, agotamiento laboral, autoestima y la motivación laboral que puedan tener los conductores de micro buses de la ciudad de Tarija, ya que no existe ninguna investigación en nuestro medio, Esta información coadyuvará a la creación de planes de intervención en sindicato de autotransporte.

En lo *práctico*, los resultados que se logren serán de utilidad para los profesionales encargados del área de psicología, para nuestra sociedad, como así también para los mismos conductores que conocerán mejor su situación y necesidades de apoyo y mejoramiento de su labor, creando así posibles nuevos espacios para la profesión.

A partir de los resultados de esta investigación, se hará un aporte novedoso, puesto que la temática no presenta muchos estudios realizados desde la perspectiva psicológica en nuestra ciudad. La psicología muestra su interés y la forma de intervenir en los aspectos relacionados a la ansiedad, rasgos de personalidad, agotamiento laboral, motivación laboral, depresión y autoestima.

A su vez, las instituciones encargadas del autotransporte urbano, en base a este estudio podrán elaborar un perfil adecuado para la contratación de nuevos conductores, para poder conocer e intervenir oportunamente a sus afiliados en caso necesario.

También el presente trabajo se puede constituir en una sugerencia para la Alcaldía, Tránsito y sindicatos de autotransporte, asumiendo políticas que permitan mejorar cualitativamente el servicio al público y el grado de satisfacción en el cumplimiento de su deber.

## **2.1. IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

¿Qué características psicológicas presentan los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte del área urbana de la ciudad de Tarija?

## **2.2. OBJETIVOS**

### **2.2.1. Objetivo General**

- Caracterización psicológica de los conductores de micros que conforman los Sindicatos de Autotransporte del área urbana de la ciudad de Tarija.

### **2.2.2. Objetivos Específicos**

- Determinar los rasgos característicos de la personalidad de los conductores.
- Establecer el nivel de ansiedad que presentan los conductores.
- Identificar el nivel de depresión que presentan los conductores.
- Valorar el agotamiento laboral que presentan los conductores.
- Establecer el nivel de autoestima de los conductores.
- Identificar las principales motivaciones laborales de los conductores.

### **2.3. HIPÓTESIS**

- Los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte tienen rasgos de personalidad de dureza, radicalismo, mucha tensión y dominancia.
- Los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte presentan un nivel de ansiedad grave y depresión severa.
- Los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte presentan agotamiento laboral caracterizado por cansancio emocional, despersonalización y reducida realización normal.
- Los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte presentan autoestima baja y motivación caracterizada por una satisfacción y posición baja.

## 2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSION	CATEGORIA	INDICADOR	ESCALA
<b>Rasgos de Personalidad</b>	“Es una estructura mental que se obtiene de la observación coherente de un determinado comportamiento; se compone de rasgos únicos (individuales) y comunes (poseídos por todos los que conviven ciertas experiencias), de rasgos superficiales y de rasgos originarios (estos últimos son la base del comportamiento y son identificables mediante el análisis factorial” (Catell)	<b>Factor: A</b>	Sizotimia-Afectotimia	-Reservado, alejado-abierto, participativo.	Bajo 1,2,3  Medio 4,5,6  Alto 7,8,9
		<b>Factor: F</b>	Inteligencia baja - Inteligencia alta	-Poca habilidad para problemas- comprensión y rapidez de aprendizaje.	
		<b>Factor: C</b>	Poca fuerza del yo – Mucha fuerza del Yo	-Poco estable emocionalmente – emocionalmente estable.	
		<b>Factor: E</b>	Sumisión- Dominancia	-Dependiente- independiente	
		<b>Factor: B</b>	Desurgencia-Surgencia	-Serio- alegre	

		<b>Factor: G</b>	Poca fuerza del superyó –Mucha fuerza del superyó	-Despreocupado-responsable	
		<b>Factor: H</b>	Timidez – Audacia	-Tímido-atrevido	
		<b>Factor: I</b>	Dureza – Ternura	-Realista-busca atención y ayuda.	
		<b>Factor: L</b>	Confiable – Suspica	-tolerante- exigente	
		<b>Factor: M</b>	Practicidad – Imaginatividad	-realista- fantasioso	
		<b>Factor: N</b>	Sencillez – Astucia	-sencillo-mundano	
		<b>Factor: O</b>	Seguridad – Inseguridad	-sereno-ansioso	
		<b>Factor: Q1</b>	Conservadurismo – Radicalismo	-moderado-liberal	
		<b>Factor: Q2</b>	Adhesión al grupo – Autosuficiencia	-inseguro-decidedo	

		<b>Factor: Q3</b>	Baja integración - Mucho control	-autoconflictivo-controlado	
		<b>Factor: Q4</b>	Poca tensión - Mucha tensión	-no frustrado-frustrado	
<b>Ansiedad</b>	Estado emocional en el individuo, un miedo a algo difuso, vago, temor carente de objeto exterior, experimentado como una estación emocional con participación psicofisiológica, con síntomas de inquietud interior, estado de alerta, aprehensión, preocupación, expresiones que crean una sensación de		-Síntomas Físicos  -Síntomas Psíquicos  -Síntomas de Conducta	-sequedad de boca, inapetencia sexual, taquicardia, etc.  -desasosiego, ausencia de amenaza, temores difusos, inseguridad, sentimientos teméricos, etc.  -atención expectante, dificultad para la acción, bloqueo afectivo, inquietud motora, etc.	Banda normal 0-20  Ansiedad ligera 21-30  ansiedad moderada a 31-40



<b>Depresión</b>	Es una enfermedad que afecta al organismo, el ánimo, la manera de pensar; afecta la forma en que una persona se valora así mismo y la forma en que uno piensa. (Beck)	-Tristeza	-No tristeza- tristeza	Depresión
		-Pesimismo	- no estoy desalentado- estoy desalentado respecto a mi futuro.	mínimo 0 – 13
		-Fracaso	- no me siento frustrado- me siento frustrado.	Depresión leve 14- 19
		-Pérdida de placer	-satisfacción - insatisfacción.	Depresión
		- Culpa	- sentimientos de culpabilidad- inexistencia de culpabilidad.	moderada a 20-28
		-Expectativas de castigo	-sentimiento de ser castigado- inexistencia de castigo	Depresión severa 29 – 63
-Autodesagrado	-disconformidad de sí			

			<p>-Autocritica</p> <p>-Ideas suicidas</p> <p>-Llanto</p> <p>-Agitación</p> <p>-Separación social</p>	<p>mismo – no disconformidad de sí mismo.</p> <p>-me autocrítico por mis debilidades-no me considero peor que cualquiera.</p> <p>-pensamientos suicidas- inexistencia de ideas suicidas.</p> <p>-normal- llanto excesivo</p> <p>-agitado- no agitado</p> <p>-no he perdido el interés por los demás-he perdido el interés por los demás.</p>	
--	--	--	---	--	--

			<p>-Indecisión</p> <p>-Desvalorización</p> <p>-Pérdida de energía</p> <p>-Insomnio</p> <p>-Fatigabilidad</p> <p>-Cambios en el apetito</p> <p>-preocupación somática</p>	<p>-decidido-indeciso.</p> <p>-tengo un aspecto peor que los demás - no tengo un aspecto peor que los demás.</p> <p>-trabajo igual que antes- incapacidad de desarrollar alguna tarea.</p> <p>-duermo bien-no puedo dormir bien.</p> <p>-no me siento fatigado- me canso más que antes.</p> <p>-mi apetito es normal- pérdida de apetito.</p> <p>- no he perdido peso- he perdido peso.</p>	
--	--	--	--	---	--

			-Cansancio o fatiga	- no estoy preocupado por mi salud- estoy preocupado por mi salud.	
			-Pérdida de interés en el sexo	-mi interés sexual no ha cambiado-he perdido mi interés sexual.	
<b>Agotamiento Laboral</b> (Escala de Maslach)	Estado de agotamiento físico, emocional y mental resultante de un estado prolongado de estrés laboral, que afecta a profesionales de servicio social.		-Cansancio emocional	-Sentimientos de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo.	Anormal 35-54 Normal 0-35
			-Despersonalización	- Respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos	Anormal 25-48 Normal 0-25
			-Reducida realización personal en el trabajo	-Sentimientos de competencia y realización.	Anormal 25-48 Normal 0-25

<b>Autoestima</b>	Según Branden, “autoestima es una necesidad muy importante para el ser humano. es básica y efectúa una contribución esencial al proceso de la vida; es indispensable para el desarrollo normal y sano, tiene valor de súper vivencia” (Jaqueline de Los Rios)		<p>-Autoconocimiento</p> <p>-Auto concepto</p> <p>-Auto evaluación</p> <p>-Auto aceptación</p> <p>-Auto respeto</p>	<p>-el sujeto es capaz de reflexionar sobre sí mismo.</p> <p>- el sujeto construye su propia imagen.</p> <p>-la persona es capaz de hacerse una auto critica.</p> <p>-identifica sus potencialidades y debilidades.</p> <p>-se siente orgulloso de lo que él mismo es como persona.</p>	<p>Óptima 61-75</p> <p>Excelente 46-60</p> <p>Muy Bueno 31-45</p> <p>Bueno 16-30</p> <p>Regular 0-15</p> <p>Baja -1 a -15</p> <p>Deficiente -16 a -30</p> <p>Muy Baja -31 a -45</p> <p>Extrema -46 a -60</p> <p>Nula -61 a -75</p>
-------------------	---	--	---	---	--

<b>Motivación Laboral</b>	“Es un proceso mediante el cual un trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización.”(Aproximación a la motivación en el trabajo; Romero Pernalet Daniel	Motivación	-Beneficios económicos prestaciones sociales trato en el trabajo	Buen sueldo Seguro de salud Relaciones sociales	Muy motivado 80-100
		Satisfacción laboral	-Satisfacción con el trabajo satisfacción con el servicio que presta	Si le gusta su trabajo Si se siente identificado con su trabajo	Mediana mente motivado
		Posición y jerarquía en el trabajo	-Conocimiento de su trabajo	Si lo demás valoran su trabajo	45- 80  poco motivado 0-45

El marco teórico es uno de los capítulos más importantes en la realización de una investigación, porque constituye el sustento de todo el proceso de la misma, nos sirve como factor fundamental en la formulación del problema, el análisis de la información y para la interpretación psicológica del conjunto de variables.

El estudio se realiza según los postulados de la Psicología Clínica puesto que enfoca los rasgos de personalidad, ansiedad, depresión, autoestima, motivación y agotamiento laboral de los conductores de micros, cuyos instrumentos de evaluación de igual manera se sustentan en estas preposiciones teóricas.

En este sentido, el marco teórico está constituido en función a cada una de las variables que componen el presente trabajo de investigación. Así, en primer lugar, se hará una descripción de todo lo relacionado con el conductor y la educación vial y finalmente de las variables que componen las características psicológicas, como ser la personalidad, ansiedad, depresión, autoestima, motivación y agotamiento laboral.

### **3.1. TRÁFICO VEHICULAR**

La psicología del Tráfico se ocupa primeramente del estudio de la conducta de la gente al mando de los automóviles por las calles y los caminos y de cómo sus conductas afectan las acciones al manejar.

En la psicología del trabajo, se entiende al estudio detallado de los requerimientos, demandas y condiciones de una ocupación concreta, específicamente hablamos de la Psicología del Tráfico y Psicología del Transporte.

La psicología del transporte hace referencia como las personas se desplazan en general, sin embargo es la psicología del transporte la que más se interesa por que se relaciona más de cerca con la seguridad vial. ([http://www.seguridad-vial.net/factores\\_fisicos.asp](http://www.seguridad-vial.net/factores_fisicos.asp))

Pero también el tránsito vehicular como fenómeno causado por el flujo de vehículos en una vía, calle o autopista, se presenta también con muchas similitudes en otros fenómenos como el flujo de partículas (líquidos, gases o sólidos) y el de peatones.

([http://es.wikipedia.org/wiki/Tráfico\\_vehicular](http://es.wikipedia.org/wiki/Tráfico_vehicular))

El interés despertado por la psicología del tráfico y de la seguridad vial en otros países y las perspectivas que ésta encierra son cada vez más evidentes, tanto en la sociedad como en la propia administración que demandan soluciones al grave problema de la accidentabilidad.

### **3.1.1. Componentes Principales del Tráfico**

**Peatón**, no tiene la misma responsabilidad que el conductor al no estar conducido un vehículo pero también es parte del problema porque es necesario estudiar su comportamiento para establecer áreas de circulación segura para estos usuarios es importante en usuario peatón establecer áreas denominadas aceras peatonales cuya posición es paralela a la calzada la cual puede fructuar de 1 a 3.5m en función del flujo peatonal el cual se debe considerar como máximo.

**Conductor de Bus o Micro**, a partir de los años 50 las investigaciones empezaron a mostrar la importancia del factor humano y en concreto de la buena formación integral del conductor, como un elemento clave para evitar la accidentalidad y mejorar la seguridad vial. (Ponce Carlos y otros, “estudio psicológico sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima metropolitana”; REVISTA IIPSI, 2006)

Las características del conductor a considerar en el diseño son las derivadas de las diversas habilidades y capacidades de percepción de las cuales pueden ser oír acelerar evaluar y reaccionar ante la información percibida, por tanto debe contar con una buena condición física y psicológica, porque de ello depende su propia seguridad y la de los peatones. Estas características y condiciones están relacionadas con algún impedimento físico, el cual lo inhabilita para realizar la conducción de algún

vehículo. Sin embargo es usual que ante una condición física limitada como ser la visión, en muchos casos, otorguen licencias esperando que estas se corrijan.

Entre las enfermedades que afectan la visión, se encuentran: la miopía, cataratas, estrabismo, mientras que el dantronismo es un impedimento físico no corregible.

Dentro de las condiciones psicológicas están:

- a) **Reacciones condicionadas**, entre los conductores se presentan reacciones psicológicas, que están ligadas al hábito al de conducir en los recorridos de circulación, en los horarios de conducción, por que el conductor tiene ya establecidas la forma y todas sus reacciones son de carácter aceptable y predeterminado.
- b) **Reacciones no condicionadas**, a pesar que tiene el conductor un vehículo es muy probable que tenga reacciones inesperadas debido a situaciones psicológicas temporales a las que está sometido (como ser en algunos cambios que pueden afectar la forma de proceder del conductor) por ejemplo criticas que pongan el riesgo su vida y de los peatones. Por lo tanto, estas situaciones no están limitadas, no son predecibles y son difíciles de controlar.

Los conductores necesitan tener las siguientes habilidades:

- **Tiempo de reacción**, que consiste en la habilidad de responder rápidamente a las señales de luz, avisos, con la mano, pie o dedos.
- **Vista**, poder ver detalles desde lejos o muy cerca.
- **Percepción social**, para darse cuenta de las reacciones de otros y comprende por qué reaccionan de una u otra manera.
- Habilidades de **operación y control** de equipos y sistemas, además de habilidades mecánicas.

La forma de conducir un automotor no está relacionada solamente con la seguridad de los pasajeros, conlleva responsabilidad hacia los otros conductores y peatones. El

comportamiento que asume cada uno en la vía, depende del nivel de conocimientos que tenga del medio que lo rodea.

Actualmente, resulta difícil identificar un segmento específico de conductores con malas actitudes. De manera general, puede observarse en las vías de comunicación de todo el país, que conductores de buses, taxis y vehículos particulares, ejecutan malas maniobras que atentan contra la seguridad en general. ([www.kaosenlared.net/barcelona](http://www.kaosenlared.net/barcelona))

**Vehículo,** Con frecuencia, las cabinas de los autobuses son incómodas, inflexibles y abiertas a los elementos, pudiendo estar consiguientemente expuestas a excesivo calor o frío.

En el diseño de los autobuses, no se tienen en cuenta las diferencias en altura o peso de los conductores.

Uno de los retos radica en establecer el impacto que las nuevas tecnologías tienen en el comportamiento del conductor, ya que algunos estudios revelan que las mejoras en los sistemas de seguridad de los vehículos, puede hacer que algunos conductores sean más proclives a los accidentes, porque al tener más sensación de seguridad, «compensan» las ventajas del sistema con una tendencia a circular de una manera más arriesgada. (Ponce Carlos y otros, “Estudio Psicológico sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima metropolitana”; REVISTA IIPSI, 2006)

### **3.1.2. Factores Físicos que Afectan la Conducción**

Existen factores físicos que afectan considerablemente la conducción:

#### **a) La posición de manejo**

Estudios realizados en España muestran que el 80% de los conductores toman el volante de forma incorrecta. Volantes que se encuentran muy alejados o muy cercanos a la persona y no permiten que el conductor reaccione adecuadamente a los estímulos externos que pueden aparecer en la vía. Las personas que

tienen posturas incorrectas tienden a sufrir mayores lesiones en casos de colisiones; este tipo de errores se cometen en actos tan simples como el cambiar la rueda del coche.

#### **b) El sueño**

El sueño se encuentra entre las cinco primeras causas por la cual se producen accidentes de tránsito. Cuando el sueño no es suficiente o de calidad, el cuerpo reacciona con una serie de desajustes, por lo que disminuye la capacidad de reacción, atención, disminución de los reflejos y agudeza visual.

#### **c) La fatiga**

Este factor también puede estar relacionado con el sueño, se considera que un 40% de los accidentes está relacionado con la fatiga.

La fatiga se “manifiesta en continuos movimientos y cambios de postura, así como parpadeo constante, sensación de pesadez de cabeza, cefaleas, restregarse la cara, estirarse, etc. Se puede observar torpeza, cierta dificultad para mantener y concentrar la atención, menor número de correcciones de dirección, aumento en el tiempo de reacción de las respuestas, etc. Pero también la fatiga produce síntomas como el aburrimiento, la ansiedad, la inestabilidad, una mayor aceptación del riesgo, y sentimientos de agresividad. Todos estos síntomas aumentan progresivamente, en frecuencia e intensidad, conforme el conductor se aproxima a su destino”

#### **d) El ruido**

Se efectuaron estudios sobre el efecto que puede producir el sonido de los parlantes en el interior de un vehículo de transporte público encontrando que depende del estado emocional de cada persona.

Con respecto a los conductores, la música que se escucha en alto volumen afecta a la concentración, lo que a su vez incrementa el riesgo de accidentes de tránsito. Además

de ser un elemento de distracción, el sonido muy alto no permite oír los ruidos de advertencia o las sirenas de los vehículos de emergencia.

La exposición continua al ruido genera altos niveles de estrés y ansiedad que luego se traducen en actitudes agresivas. Por eso, el tipo de música que escuchan los conductores también tiene un cierto grado de influencia en la forma de conducción.

No hay que descartar que la música tenga efectos relajantes cuando se escucha en niveles moderados. ([www.seguridad-vial.net/factores\\_fisicos.asp](http://www.seguridad-vial.net/factores_fisicos.asp))

### **3.1.3 Factores Psicológicos que Influyen la Conducción**

Se debe tomar en cuenta una serie de factores psicológicos que influyen o pueden influir positiva o negativamente en el comportamiento y la forma de conducir, entre ellos están:

- **La personalidad del individuo;** pues se ha observado que las personalidades temperamentales e irritables muestran tener una mayor probabilidad de sufrir accidentes y percances de tráfico, así como enfrentamientos verbales con otros conductores.

- **Los factores afectivos – emocionales,** las personas que se encuentran afectadas emocionalmente muchas veces tienen alteraciones en la atención a estímulos externos, muchas de ellas se encuentran ensimismadas.

- **Los problemas o alteraciones psico - afectivas** pueden estar ocasionadas por la situación familiar, de pareja, economía, etc.

- **La concentración;** las personas con déficit de atención tienden a obviar algunos estímulos externos, llevándolos a situaciones de riesgo e inseguridad. La práctica de la atención en la conducción puede llevar a superar estas dificultades.

- **Las enfermedades psicológicas** también afectan la forma de conducir, personas con cuadros graves o crónicos de depresión y ansiedad, así como otro tipo de trastornos que pueden estar catalogados en el DSM-IV R tienen un alto riesgo de sufrir accidentes de tráfico. ([www.seguridad-vial.net/psicologicos.asp](http://www.seguridad-vial.net/psicologicos.asp))

### **3.2. CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS**

El factor humano, presente en la gran mayoría de los accidentes de tránsito, nos hace reflexionar sobre las enormes y variadas posibilidades de investigación y aplicación de esta especialidad. Desde los centros de reconocimiento, los psicólogos realizan una labor selectiva, pero lo que es más importante, creemos, es la labor preventiva e informativa, dado que en la actividad diaria podemos detectar choferes con niveles excesivos de inestabilidad emocional, agresividad, ansiedad, estrés, etc., informando del riesgo que conlleva tal estado, de manera que puedan conducir el mayor número de personas con garantías de seguridad para toda la sociedad. (Ponce Carlos y otros, "estudio psicológico sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima metropolitana"; REVISTA IIPSI, 2006)

A continuación se hará una descripción más detallada de las características psicológicas en el ser humano, como ser:

#### **3.2.1. Personalidad**

El estudio de la personalidad dentro de la psicología es amplio. Una definición actual es que la Personalidad se refiere a los patrones de pensamientos característicos que persisten a través del tiempo y de las situaciones, que distinguen a una persona de otra, la personalidad está íntimamente relacionada con el temperamento y el carácter.

Según Catell, la personalidad permite predecir lo que hará una persona en una determinada situación. En el concepto de personalidad de Catell se habla de rasgos, *como una estructura mental que se obtiene de la observación coherente de un determinado comportamiento; se compone de rasgos únicos (individuales) y comunes (poseídos por todos los que conviven ciertas experiencias), de rasgos superficiales y*

*de rasgos originarios (estos últimos son la base del comportamiento y son identificables mediante el análisis factorial).* (<http://usuarios.multimania.es/doliresa/index-2.html>)

Para Catell, la meta de la psicología y la teoría de la personalidad es formular leyes que permitan predecir la conducta en muchas condiciones. La definición que expone de la personalidad “es aquello que permite predecir lo que una persona hará en una determinada situación”. Catell hace hincapié en que existen muchas variables motivacionales que han de ser depuradas. Puntualizó en la estructura de la personalidad el pasado biológico y los determinantes sociales. *(Bischof Ledfor “Interpretaciones de las teorías de la personalidad”, Trillas, México 1980, Pag. 495).*

### **3.2.1.1 Teoría de los Rasgos**

Raymond Catell se propuso determinar las características concretas de la personalidad para lo cual agrupó todas las variables de personalidad, lo que le permitió identificar los rasgos fundamentales de la personalidad. A su vez elaboró un test de personalidad que muestra “la existencia de factores de personalidad formados por numerosos ítems acerca de las actividades de la vida en relación al agrado o desagrado que provocan. Cada factor refleja una periférica concreta. Establecen una gran cantidad de dimensiones que supone son comunes a todos los hombres. *(Maddy Salvatore; “Teorías de la Personalidad”1972, pag.377)*

La teoría de personalidad de Catell está fundada en la técnica estadística del análisis factorial y sirve de puente de unión entre las teorías clínicas y las experimentales, la personalidad es la determinante de la conducta en una situación dada, el componente básico de la personalidad son los rasgos *(Gamarra; 1994, pág. 5)*

Algunos rasgos están relacionados con motivos, que son los rasgos dinámicos, y otros guardan relación con la capacidad y el temperamento. Podemos establecer una distinción entre:

- **Los rasgos superficiales:** son expresiones de conductas que superficialmente pueden aparecer unidas, pero que de hecho no varían conjuntamente, ni tienen

una raíz, causal común. Estos rasgos pueden ser descubiertos a través de métodos subjetivos.

- **Los rasgos fuente o rasgos profundos:** son expresivos de una relación de conductas que varían conjuntamente, de modo que forman una dimensión de personalidad unitaria e independiente. Para descubrir estos rasgos se ha de acudir a los procedimientos estadísticos del análisis factorial.

Según Catell, hay tres fuentes de datos para descubrir estos rasgos profundos: los datos procedentes de la vida, los datos del cuestionario y los datos de los test objetivos. (*www.psicologia/pers/*)

### **3.2.1.2. Rasgos Básicos de la Personalidad**

Dimensión Introversión-Extraversión (E).- Está ligada a la mayor o menor facilidad para el condicionamiento. Es un rasgo genotípico: algunas personas introvertidas requieren pocas exposiciones a una situación para establecer un condicionamiento firme, otras requiere una exposición mayor, son introvertidos. Las diferencias conductuales de introvertidos y extrovertidos están determinados por el mayor nivel de excitabilidad cortical de los primeros. En los introvertidos hay inhibición.

#### ***a) Introvertido***

Es el calmado, quieto introspectivo y aislado, prefiere los libros a las personas, es reservado y distante, excepto con sus íntimos amigos. Tiende a planear sus acciones por adelantado y desconfía en los impulsos del momento. No gusta de las excitaciones, es serio y prefiere un modo de vida ordenado. Tiene un ajustado autocontrol, rara vez es agresiva y no pierde fácilmente su temple. Es confiable y previsible, algo pesimista y otorga un gran valor a las normas éticas.

#### ***b)-Extrovertido***

Típico, gusta de las fiestas: de los amigos; necesita tener gente cerca y no le gusta leer o estudiar para sí mismo. Anhela excitaciones y es muy voluble. Es dependiente del

ambiente: actúa sobre los estímulos del momento y es generalmente un individuo impulsivo. Es aficionado a los trabajos prácticos y da respuesta inmediata. Es despreocupado, bromista y optimista, y gusta de reír y ser divertido. Prefiere actuar a pesar. Tiende a ser agresivo y pierde fácilmente su temple. En conjunto sus sentimientos no son mantenidos bajo adecuado control y no es siempre una persona previsible, no confiable.

La dimensión estabilidad-neuroticismo (N): está ligada a la excitabilidad del sistema nervioso que moviliza trastornos cardio-vasculares, taquicardia, incrementos de la presión sanguínea, trastornos respiratorios, secreciones gástricas, hipermotilidad, sudoración, etc. Una alta tasa de neuroticismo implica una emotividad muy intensa y de elevado tono. Son personas generalmente tensas, ansiosas, inseguras, con fuertes bloqueos en la conducta y respuestas inadecuadas con irrupciones emocionales desordenadas. Tienden a presentar trastornos psicósomáticos del tipo asma, o úlcera péptica.

### **3.2.1.3 Influencia en el Conductor**

La influencia de los rasgos de personalidad se entremezclan en ocasiones con un determinado estado emocional alterado, el conductor que acaba de sufrir una situación vital adversa despido, separación, pérdida de un ser querido, puede perder concentración, ver reducida su capacidad de reacción e incapacidad de su respuesta motriz.

### **3.2.2. Ansiedad**

La ansiedad, es una vivencia de temor ante algo difuso, vago, inconcreto, definido, que, a diferencia del miedo, tiene una referencia explícita. Comparte con el anterior la impresión interior de temor, de indefensión, de zozobra. Pero mientras en el miedo esto se produce por algo, en la angustia (o ansiedad) se produce por nada, se difuminan las referencias. De ahí que podamos decir, simplificando en exceso los conceptos, que el miedo es un temor con objeto, mientras que la *ansiedad es un temor impreciso carente de objeto exterior*.

El impacto de la ansiedad va a provocar una distorsión de toda la psicología del sujeto. La cual podría quedar expresada como una alteración en el sentido etimológico de la palabra: la de sentirse traído, llevado y tiranizado por lo otro, por ese temor extenso, confuso y farragoso.

A nivel general, se calcula que el porcentaje de la población que padece ansiedad oscila entre 10 y el 20 %, dependiendo de que se trate de población urbana o rural y, por tanto, del ritmo de vida que ese tipo de sujeto pueda llevar.

La ansiedad es una manifestación esencialmente afectiva. Esto quiere decir que se trata de una vivencia de un estado subjetivo o de una experiencia interior, que podemos calificar de emoción, con las características apuntadas para la misma.

En la actualidad, el tema se analiza de modo más amplio, es decir, como un modelo de enfermedad psíquica pentadimensional: vivencial, físico, de conducta, cognitivo y asertivo. (Rojas Enrique, "La ansiedad"; Edaf, España, 2003, pag.25-28).

### **3.2.2.1. Causas que Producen Ansiedad**

La ansiedad puede ser producida por estímulos externos de muy variada condición: conflictos agudos, súbitos, inesperados: situaciones encronizadas de tensión emocional. Crisis de identidad personal; problemas provenientes del medio ambiente, conocida como *ansiedad exógena*.

Existe la ansiedad propiamente dicha, proviene, como hemos mencionado con anterioridad, de los sentimientos vitales, de ese estrato llamado la vitalidad en donde parece que confluyen lo somático y lo psíquico, a ésto se denomina *ansiedad endógena*.

Existen cuatro parcelas desde donde pueden originarse fenómenos ansiosos. Son los aspectos endógenos, biológicos, psicológicos y sociales.

- **Lo endógeno** es, de alguna manera, el patrimonio físico heredado.

- **Lo biológico** alude a que muchas enfermedades físicas producen ansiedad, que se añade a los síntomas de ese cuadro clínico. Por lo general, ésto suele suceder en enfermedades graves, importantes, de envergadura, en donde existe un riesgo vital auténtico.

- **Lo psíquico**, la articulación de los diferentes momentos biográficos que se conexionan entre sí y hacen emerger la ansiedad como ser los traumas biográficos que la historia de cada persona y los traumas que han padecido como ser muertes de seres queridos, humillaciones y frustraciones.

- **Lo social**, es el aislamiento, soledad, incomunicación, vida rutinaria y la desocupación. (Rojas Enrique, "La ansiedad"; Edaf, España, 2003, pag.36-44).

### **3.2.2.2. Síntomas Principales de la Ansiedad**

Los síntomas característicos de la ansiedad difieren de los sentimientos habituales de nerviosismo e inquietud; en que se manifiestan externamente como reacciones desproporcionadas y/o injustificadas ante estímulos o situaciones ambientales cotidianas, reacciones que escapan del control voluntario de la persona, tiene un carácter intenso y recurrente, generan incomodidad y malestar e infieren significativa y negativamente en la vida de la persona en múltiples niveles. Como así también es un cambio notable en los patrones de comer o de dormir, tales como comer o dormir en exceso.

En el sujeto ansioso se puede observar los siguientes síntomas:

- **Físicos**, palpitaciones, temblores, hipersudoración, sequedad de la boca, dificultad respiratoria, pellizco gástrico e inapetencia sexual.

- **Psicológicos**, inquietud interior, desasosiego, inseguridad, temor a perder el control y temor al suicidio.

- **De conducta**, estado de alerta, dificultad para la acción, bloqueo afectivo e inquietud motora.

- **Intelectuales**, diversos errores en el procesamiento de la información, pensamientos preocupantes y negativos, dificultad para concentrarse, trastornos de la memoria.

- **Asertivos**, no saber qué decir ante ciertas personas, no saber iniciar una conversación, dificultad para demostrar desacuerdo, no saber terminar una conversación difícil. (Rojas Enrique, "La ansiedad"; Edaf, España, 2003, pag.90).

### 3.2.2.3. Influencia en los Conductores

Según una investigación realizada en España, revela que el 11% de los conductores españoles conduce bajo estados de ansiedad, en este sentido, pone de manifiesto que los conductores españoles "desconocen las consecuencias" de la conducción bajo los efectos de esta enfermedad. (<http://www.iestres.es/visor.php?pagi=12&tem=384&sec=4>)

### 3.2.3. Depresión

Según Aaron Beck la depresión es una enfermedad que afecta al organismo, el ánimo, la manera de pensar; afecta la forma en que una persona se valora sí mismo y la forma en que uno piensa. (Regina S, tesis, "factores psicológicos asociados a la insatisfacción sexual dentro del matrimonio en hombres y mujeres comprendidos entre los 25-35 años de edad de la ciudad de Tarija", U.A.J.M.S., 2008, pág. 9)

La depresión no es una tristeza normal, es algo más que un estado de ánimo decaído. Uno de los principales síntomas es el profundo estado de malestar que la persona siente hacia sí mismo, lo que se traduce en sentimientos de inferioridad, en sentirse culpable, a lo que Beck llamó "un sentimiento de desesperanza hacia sí mismo, hacia el futuro y hacia el mundo en general". ([http://www.morellpsicologia.com/depresión\\_definicion.htm](http://www.morellpsicologia.com/depresión_definicion.htm)).

#### 3.2.3.1 Características de la Depresión de Aaron Beck

- **Tristeza**, es un fenómeno afectivo negativo que aparece en sus relaciones con el entorno. Cuando no tiene relación cuantitativa o cualitativa con el estímulo interno o externo se denomina tristeza patológica.

- **Pesimismo**, preferencia de apreciar el lado negativo de las cosas o a juzgarlas en su aspectos menos favorable, si no se manifiesta excesivamente da un toque de realismo al comportamiento de los individuos.
- **Fracaso**, siente que no cumple satisfactoriamente las demandas laborales, familiares, personales.
- **Pérdida de placer**, falta o reducida sensación de goce al efectuar o desarrollar una actividad satisfactoria para el individuo.
- **Sentimiento de culpa**, estado afectivo consecutivo a un acto que el sujeto considera reprehensible, puede ser más o menos adecuado (remordimiento) o sentimiento difuso de indignidad personal relacionado con los estados de depresión.
- **Sentimiento de castigo**, punición que el sujeto se inflige a sí mismo, impulsado por un sentimiento de culpa.
- **Disconformidad con uno mismo**, no da una valoración positiva de sí mismo.
- **Autocrítica**, reproches negativos constantes de sí mismo, por su conducta o pasamientos.
- **Pensamientos o deseos suicidas**, los pacientes presentan una preocupación exagerada por la muerte y alimentan sentimientos autodestructivos.
- **Llanto**, expresión que acompaña a una reacción emocional caracterizada por la secreción de lágrimas, se acompaña de lamentos y sollozos.
- **Agitación**, exceso de actividad motora que se asocia a una inquietud psíquica acusada. Los movimientos pueden ser más o menos automáticamente o intencionados y pueden presentarse desorganizados. Puede aparecer en determinados acontecimientos externos con fuerte carga emocional.

- **Pérdida de interés**, no tiene la motivación que le permite dirigirse a una meta determinada.
- **Indecisión**, dificultad del acto de voluntad al que sucede directamente la voluntad de obrar, es decir, la posibilidad de escoger una acción ante la situación.
- **Desvalorización**, subestimación propia en forma de ideas de indignidad o inferioridad; sensación de incapacidad somática o psíquica.
- **Pérdida de energía**, vaciamiento de impulsos, suele aparecer con mucha frecuencia desde el principio el aburrimiento o la apatía (falta de ganas), la disminución de la actividad habitual en los trabajos o diversiones, la abstinencia o dinamia y el apagamiento de la libido sexual.
- **Cambios en los hábitos de sueño**, el paciente le cuesta conciliar el sueño y, además, se despierta temprano y de mal talante. Puede presentarse la hipersomnia (exceso de horas de sueño).
- **Irritabilidad**, característica presenta en numerosos procesos psicológicos que se distinguen por una reacción exagerada y violenta a las influencias exteriores.
- **Cambios en el apetito**, la mayoría de los pacientes pierde el apetito y en consecuencia, provoca la disminución de peso.
- **Dificultades de concentración**, no puede dirigir la atención sobre un determinado objeto, sujeto o situación en un momento concreto.
- **Cansancio o fatiga**, dificultad de mantener el foco de atención, así como de establecer otros.
- **Pérdida de interés en el sexo**, se llega a la impotencia en el hombre o la frigidez en la mujer; también disminuye y tiende a desaparecer el contento en el trabajo, en el deporte y en los juegos y otras actividades que anteriormente le eran

gratificantes. (Eunis Ch. tesis, caracterización psicológica de las personas obesas entre 25-30 años de edad en la ciudad de Tarija – Cercado; UAJMS, 2009)

### 3.2.3.2 Síntomas de la Depresión

Generalmente, no todas las personas que presentan cuadros de depresión muestra los mismos síntomas, sin embargo comparten algunos de ellos:

- *Sentimientos persistentes de tristeza, ansiedad, o vacío*
- *Sentimientos de desesperanza y/o pesimismo*
- *Sentimientos de culpa, inutilidad, y/o impotencia*
- *Irritabilidad, inquietud*
- *Pérdida de interés en las actividades o pasatiempos que antes disfrutaba, incluso las relaciones sexuales.*
- *Fatiga y falta de energía.*
- *Dificultad para concentrarse, recordar detalles, y para tomar decisiones.*
- *Insomnio, despertar muy temprano, o dormir demasiado.*
- *Comer excesivamente o perder el apetito.*
- *Pensamientos suicidas o intentos de suicidio.*
- *Dolores y malestares persistentes, dolores de cabeza, cólicos, o problemas digestivos que no se alivian incluso con tratamiento” (“La Depresión”, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos, Pg. 4)*

### 3.2.3.3 Clasificación de la Depresión según su Intensidad

- **Depresión severa:** cuando la persona presenta casi todos los síntomas de la depresión y la depresión le impide realizar sus actividades de la vida diaria.

- **Depresión moderada:** cuando las personas presentan muchos de los síntomas de la depresión que le impiden realizar las actividades de la vida diaria.

- **Depresión leve:** cuando la persona presenta algunos de los síntomas de la depresión y al realizar sus actividades de la vida diaria toma un esfuerzo extraordinario.

(<http://biblioteca.consultapsi.com/DSM/dsmdepre.htm>)

### **3.2.3.4. Influencia en los Conductores**

El estrés, el nerviosismo y la desesperación, o la depresión, el pesimismo y la infravaloración, son estados de ánimo que afectan negativamente. Las situaciones críticas llevan a algunas personas a desánimo y un desprecio por la vida que se refleja en su forma de conducir, y que puede tener consecuencias trágicas. *(Guillermo Ballenato Prieto Psicología-Formación c/Magallanes, Madrid)*

Se calcula que en España puede haber seis millones de personas que sufren depresión (10 al 15% de la población), la mitad de ellos sin diagnosticar. Constituye la segunda causa de baja laboral, en el caso del estrés, se calcula que afecta igualmente al 10% de la población española y que en unos diez años se convertirá en la primera causa de incapacidad laboral. *([http://www.micoche.com/articulos/articulos\\_motor.asp?Id=269](http://www.micoche.com/articulos/articulos_motor.asp?Id=269))*

### **3.2.4. Agotamiento Laboral**

El síndrome de quemarse por el trabajo se ha conceptualizado como un proceso que ocurre entre los profesionales que trabajan hacia personas, o cuyo objeto de trabajo son personas. Como se resalta este es más un proceso que un estado. *“Es un síndrome tridimensional caracterizado por agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal”.*

Burnout fue utilizado por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger para definir el desgaste extremo de un empleado. Luego, lo adoptaron los sindicatos y abogados como elemento de ayuda para mencionar los problemas físicos generados por un grado de agotamiento excesivo. En la actualidad es una de las causas más importante de incapacidad laboral. *(Raquel Vicente A. “¿Cuándo nos encontramos ante el síndrome del quemado o Burnout”; [www.depression.psicomag.com](http://www.depression.psicomag.com))*

#### **3.2.4.1 Fases Evolutivas del Síndrome**

Según Chernis, el Síndrome se desarrolla en tres fases evolutivas:

- **En la primera**, tiene lugar un desbalance entre las demandas y los recursos, es decir se trataría de una situación de estrés psicosocial.

- **En la segunda**, se produce un estado de tensión psicofísica.

- **En la tercera**, se suceden una serie de cambios conductuales, consecuencia de un afrontamiento de tipo defensivo y huidizo, que evita las tareas estresantes y procura el alejamiento personal, por lo que hay una tendencia a tratar a los pacientes de forma distanciada, rutinaria y mecánica, anteponiendo cínicamente la gratificación de las propias necesidades al servicio que presta. (Vicente A. “¿Cuándo nos encontramos ante el síndrome del quemado o Burnout”; [www.depresion.psicomag.com](http://www.depresion.psicomag.com))

#### **3.2.4.2 Factores que Contribuyen a la Aparición del Síndrome de Burnout**

Los factores que contribuyen a su aparición se pueden encontrar: en el contexto (estímulo externo), las variables psicológicas y en la persona.

**a) el contexto.-** se puede referir a dos ejes bipolares. Primero a los agentes físicos (eventos externos), en contraposición con los recurso interpersonales (biológicos y psicológicos). Segundo, las exigencias de la tarea, en contraposición con los recurso tecnológicos con los que cuenta el individuo para llevarla a cabo.

**b) las variables psicosociales.-** son específicas de la sociedad y cultura en las que se desenvuelve el individuo, como los relativos al traslado, a la situación socioeconómica que vive, normas y costumbres, etc.

**c) la vulnerabilidad del individuo.-** corresponde al aspecto subjetivo, que tiene que ver con las expectativas, valores, habilidad, necesidades y recursos para afrontar el estrés. ([www.comsoc.udg.mx/gaceta](http://www.comsoc.udg.mx/gaceta)).

#### **3.3.4.3 Estadios del Síndrome de Burnout**

Se puede estratificar el síndrome de burnout en tres estadios que se corresponden con los tres componentes esenciales.

➤ **Primer estadio.-** las demandas laborales exceden los recursos materiales y humanos, dándose una situación de estrés. El estrés es un fenómeno clave y

fundamental y cada persona presenta sus propios mecanismos para enfrentarse a él.

Hay una serie de factores o situaciones que conducen al estrés como el, desencanto en el trabajo, exceso de compromiso laboral, responsabilidad y enfrentamientos a situaciones difíciles y un excesivo contacto directo con otros seres humanos en situación de dependencia o necesidad.

- **Segundo estadio.-** Una serie de excesos o sobre esfuerzos en los que el sujeto daría una respuesta emocional a ese desajuste, aparece signos de ansiedad y fatiga. Esta situación exige al individuo una adaptación psicológica, que le permite responder adecuadamente a las demandas externas.
- **Tercer estadio.-** El enfrentamiento defensivo del sujeto le conduce a un cambio de actitudes frente a lo que le supone una situación laboral intolerante. Esta fase requiere tratamiento adecuado del sujeto en todos sus componentes físicos y psíquicos. ([www.monografias.com/trabajos11/bur](http://www.monografias.com/trabajos11/bur))

#### **3.2.4.4 Consecuencias del Síndrome de Burnout**

Las consecuencias generales de este síndrome son:

Pérdida de compromiso personal, de implicación en el trabajo, disminución de las expectativas personales actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, conflictos interpersonales que en ocasiones pueden invadir otras esferas extra laborales (sociales, familiares), incremento de la rotación laboral, absentismo, enfermedades psicofísicas, falta de motivación, sufrimiento psíquico, se sienten agotados todos los recursos humanos emocionales y no les queda nada que ofrecer a los demás.

Comienzan a desarrollar actitudes negativas (aumento del consumo de drogas, alcohol, tabaco, juegos, etc.) y se insensibilizan ante los problemas que requieren ayuda. Aparecen frecuentemente los sentimientos de culpa y no son capaces de resolver los problemas.

El individuo se siente agotado, cansado del trabajo, se aleja de la familia y de los amigos y a veces se hunde en la depresión, incluso en casos avanzados en el suicidio, le falta el control sobre sí mismo y actúa de forma imprevisible. (T Josefa. y I Miriam, *“Influencia del rol laboral en el bienestar psíquico de los policías del comando departamental de la ciudad de Tarija”*; U.A.J.M.S., 2007, pág. 21)

### **3.2.4.5. Agotamiento Laboral en Conductores**

Investigaciones realizadas en España afirman que la fatiga laboral y familiar se ha convertido en una de las nuevas y más frecuentes causas de accidentes de tráfico. El 76,9% de los conductores está estresado, lo que repercute en la preparación para encarar un largo viaje o realizar los desplazamientos diarios.

A su vez, las personas consideran que el cansancio, las preocupaciones, el sueño, los dolores de cabeza o los resfríos son las causas que más afectan a la conducción, también afirman que las enfermedades psicológicas son las causantes de este deterioro con el volante, por lo que concluyen que no existe una concienciación clara de la relación de las alteraciones mentales con la conducta en el tráfico. (<http://www.medicinaysalud.org/actualidad/el-estres-un-problema-social-en-epana-el-70-de-los-conductores-admiten-que-padecen-estres/>)

### **3.2.5. Autoestima**

Algunos estudios como el de Branden indica que la *“autoestima es una necesidad muy importante para el ser humano. Es básica y efectúa una contribución esencial al proceso de la vida; es indispensable para el desarrollo normal y sano, tiene valor de supervivencia”* (De Los Ríos Jacqueline, tesis *“implementación de un programa para incrementar la autoestima”*, U.A.J.M.S., 1999, pág. 14)

A su vez, Reasoner, (1982), citada por De los Ríos (1999), indica que la autoestima es una actitud de aceptación de uno mismo. Actitud es la forma habitual de pensar amar, sentir, y comportarse. Está constituida por todas las características que el

sujeto se atribuye a sí mismo, es decir lo que siente, piensa y la valoración que atribuye a este concepto de sí mismo.

Otros estudios como el de Alcántara (1990), citada por De los Ríos (1999), indica que la autoestima no es innata, se genera como resultado de la historia de cada una de las personas, lo cual dependerá de las relaciones interpersonales y de la comunicación que existe entre los miembros de una familia en el contexto social que rodea al individuo, como ser en el colegio, iglesia, amigos, etc. Los conceptos que los otros tengan hacia una persona influirán en la formación de la autoestima.

Alcántara considera a la autoestima como una estructura consciente, de naturaleza dinámica y no estática, por lo tanto puede crecer, arraigarse más íntimamente, ramificarse e interconectarse con otras actitudes, también puede debilitarse, empobrecerse o desintegrarse. *(De los Ríos Jacqueline, tesis "implementación de un programa para incrementar la autoestima", U.A.J.M.S., 1999, pág. 14)*

### **3.2.5.1 Componentes de la Autoestima**

La autoestima posee tres componentes importantes: cognitivo, afectivo, connotativo o intencional.

Los tres operan íntimamente correlacionados, de manera que una modificación en uno de ellos produce una alteración en los otros.

El primer componente, **cognitivo** indica idea, opinión, creencias y procesamientos de la información acerca de sí mismo. Es el conjunto de autoesquemas que organizan las experiencias pasadas y son usadas para interpretar y reconocer, estímulos relevantes en el ambiente social.

El segundo elemento, **lo afectivo**, conlleva la valoración de lo que la persona tiene de positivo y negativo, implica un sentimiento de lo agradable o desagradable que ve la persona en sí mismo. Es sentirse a gusto consigo mismo, considera que este elemento constituye el corazón de la autoestima y donde se formula la ley principal que gobierna su dinámica; a mayor carga afectiva, mayor potencial de la autoestima.

El tercer componente de la autoestima, *el connotativo intencional*, que significa tensión, intención y decisión de actuar, de llevar a la práctica un comportamiento consecuente - coherente. Es la autoafirmación dirigida hacia el propio yo.

La autoestima condiciona el aprendizaje, ayuda a superar las dificultades personales, fundamenta la responsabilidad, apoya la creatividad, posibilita una relación social saludable, determina la autonomía personal, garantiza la proyección futura de la persona, por lo tanto constituye en núcleo de la personalidad, ya que es la fuerza más profunda del hombre es su tendencia a llegar a ser el mismo.

Según Laura Barrenechea citado por De los Ríos (1999), la autoestima estaría conformada por las siguientes áreas:

- **Autoconocimiento**, es el conocer el Yo de manera integral, es decir el aspecto biológico, psicológico y social. Es cuando uno reflexiona sobre uno mismo, las características personales y gustos propios.
- **Autoconcepto**, es la creencia que presenta uno mismo, tiene mucho que ver con el juicio de la demás personas con respecto a la conducta de uno mismo, aporta a construir la propia imagen y la seguridad o inseguridad en sí mismo.
- **Autoevaluación**, es la autocrítica de cada persona hacia sí mismo. Estableciendo juicios de valor, sentimientos y actos buenos y malos.
- **Autoaceptación**, la persona reconoce e identifica sus propias potencialidades y debilidades. Es importante aceptarse de manera auténtica, sin cambiar la realidad para mejorar la seguridad de la persona y evitar dañarla.
- **Autorespeto**, tiene mucho que ver con el amor a uno mismo, los sentimientos y emociones y el sentirse orgulloso. Es buscar metas realistas y adquirir nuevas actividades. . (De los Ríos Jaqueline, tesis “implementación de un programa para incrementar la autoestima”, U.A.J.M.S., 1999, pág. 18-19)

### **3.2.5.2 El Trabajador con Autoestima Positiva**

El trabajador con buena autoestima trabaja desde su vocación, tiene un propósito claro y posee objetivos y metas definidos, valora su tiempo y su energía, por los que elige con agudeza a que dedicar su atención y su intensidad, confía en sus potencialidades porque las conoce, e intenta cultivarlas a través del discernimiento, el estudio y la práctica, disfruta lo que hace ya que es consciente de que actúa, no por obligación, si no por elección personal, lo que lleva a alejarse de lo que no le produce autentica satisfacción, crea sus circunstancias a través de la acción inteligente, de la iniciativa y la creatividad; respeta la realidad y no niega los hechos, respeta el tiempo propio y el ajeno porque lo sabe valioso e irrecuperable, asume responsabilidades porque se cree capaz de manejarlas, se vincula honestamente con los demás, respeta sus ideas, estados emocionales, decisiones y controla su trabajo.

### **3.2.5.3 Algunos Comportamientos a Consecuencia de una Autoestima Baja**

Generalmente las personas que sufren de un nivel de autoestima bajo muestran comportamientos como: mentir, llegar tarde al puesto de trabajo y sienten la necesidad de destacar; irrespetan a las personas, actúan con indiferencia o se creen superiores a los demás, al mismo tiempo que descuidan su cuerpo; se niegan a ver otros puntos de vista; viven aburridos, resentidos o asustados o viven de manera ansiosa y desenfrenada. Tienen tendencias a desarrollar enfermedades psicosomáticas; demuestran en la maternidad y paternidad irresponsabilidad, no planifican su vida, el miedo, rabia y la culpa; pueden tener tendencia a cualquier tipo de adicciones (bebidas alcohólicas u otras drogas, cigarrillo, licor, comida, sexo, etc.) tienden a anclarse en lo tradicional como excusa para evitar arriesgarse a cosas nuevas, negarse a la sexualidad (salvo casos especiales vinculados al celibato espiritual) incapacidad para manejar los momentos de soledad, se quejan, pierden el tiempo en acciones que no benefician, manipulan a los demás, culpan al pasado para cubrir su yo, actúan agresivamente, se autodescalifican, no les gusta que otro se destaque (envidia).

A su vez actúan tímidamente, dependen de otros pudiendo ser independientes; celan de manera desmedida a amigos o a la pareja; sienten compulsión por obtener títulos académicos y dinero, incapacidad para expresar los sentimientos y emociones; maltratan a los de los demás hijos en vez de optar comunicarse mejor; son personas inseguras de sí mismos y de los demás, no saben tomar decisiones, utilizan mecanismos de defensa para justificar sus actitudes. Esta situación afecta de sobremanera en el rendimiento laboral. (*www.monografias.com/trabajos16/autoestima*)

#### **3.2.5.4 Autoestima en el Ámbito Laboral**

La autoestima tiene una poderosa influencia en el logro de objetivos relacionados con la ocupación, el oficio, la profesión. La relación que existe entre las variables autoestima y trabajo es, desde todo punto de vista, importante.

Aceptando ésto como cierto, podemos decir que la persona que trabaja desde su autoestima, se desempeña de una manera diferente aquella que lo hace desde su desvalorización. (*www.monografias.com/trabajos16/autoestima*)

#### **3.2.6. Motivación Laboral**

La motivación está constituida por todos los factores capaces de provocar, mantener y dirigir la conducta hacia un objetivo; también es considerada como el impulso que conduce a una persona a elegir y realizar una acción entre aquellas alternativas que se presentan en una determinada situación. En efecto, la motivación está relacionada con el impulso, porque éste provee eficacia al esfuerzo colectivo orientado a conseguir los objetivos de la empresa y empuja al individuo a la búsqueda continua de mejores situaciones a fin de realizarse profesional y personalmente, integrándolo así en la comunidad donde su acción cobra significado.

##### **3.2.6.1 El Ciclo Motivacional**

Si enfocamos la motivación como un proceso para satisfacer necesidades, surge lo que se denomina el ciclo motivacional, cuyas etapas son las siguientes:

- **Homeostasis**, Es decir, en cierto momento el organismo humano permanece en estado de equilibrio.
- **Estímulo**, Es cuando aparece un estímulo y genera una necesidad.
- **Necesidad**. Esta necesidad (insatisfecha aún), provoca un estado de tensión.
- **Estado de tensión**, La tensión produce un impulso que da lugar a un comportamiento o acción.
- **Comportamiento**, El comportamiento, al activarse, se dirige a satisfacer dicha necesidad. Alcanza el objetivo satisfactoriamente.
- **Satisfacción**. Si se satisface la necesidad, el organismo retorna a su estado de equilibrio, hasta que otro estímulo se presente. Toda satisfacción es básicamente una liberación de tensión que permite el retorno al equilibrio homeostático anterior.

Sin embargo, para redondear el concepto básico, cabe señalar que cuando una necesidad no es satisfecha dentro de un tiempo razonable, puede llevar a ciertas reacciones como las siguientes:

- Desorganización del comportamiento (conducta ilógica y sin explicación aparente).
- Agresividad (física, verbal, etc.)
- Reacciones emocionales (ansiedad, aflicción, nerviosismo y otras manifestaciones como insomnio, problemas circulatorios y digestivos etc.)
- Alienación, apatía y desinterés. (<http://motivacionlaboral.galeon.com/motivacion.htm>).

En síntesis, la motivación laboral, *“es un proceso mediante el cual un trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades, mientras simultáneamente intenta alcanzar las metas de la organización”*. (Romero Pernalet Daniel; *“Aproximación a la motivación en el trabajo”*; Documento Digital obtenido en: <http://monografias.com>)

### **3.2.6.2 Tipos de Motivación Laboral**

Existen varios tipos de motivación laboral entre ellas están:

- La mejora de las condiciones laborales
- El enriquecimiento del trabajo
- La adecuación persona - puesto de trabajo
- La participación y delegación
- El reconocimiento del trabajo efectuado
- Evaluación del rendimiento laboral
- El establecimiento de objetivos

Cuando el trabajo no satisface sus expectativas o no le permiten cubrir sus necesidades psicológicas, sociales y económicas las personas tienden a sentirse desmotivados o a perder el interés por las labores que realiza, trayendo como consecuencia una reducción del desempeño laboral, quejas de incompetencia, malas relaciones interpersonales y otros. *(Romero Pernalet Daniel; "Aproximación a la motivación en el trabajo"; Documento Digital obtenido en: <http://monografias.com>).*

#### 4.1. TIPIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El área a la que corresponde el presente trabajo es a la **Psicología General** es la disciplina que se ocupa del estudio de las diferencias individuales, tiene como objeto de estudio la descripción, predicción y explicación de la variabilidad interindividual, intergrupala e intraindividual en áreas psicológicas relevantes, con respecto a su origen, manifestación y funcionamiento.

Por tanto, se propone definir las características psicológicas del individuo, a través de métodos de medición, análisis y observación con base a la integración de estos hallazgos y con los datos que se obtengan en la investigación, se puedan sugerir y proporcionar recomendaciones adecuadas.

El tipo de investigación empleado en el presente trabajo corresponde al tipo exploratorio, descriptivo y diagnóstico.

Es de carácter **exploratorio**, puesto que según Ramirez, *“se refiere a temas poco estudiados en los cuales se sientan bases para investigaciones futuras más rigurosas”*, en este sentido, la presente investigación trata de un tema o problema de investigación poco estudiado, es decir que no ha sido abordado antes, por lo que aún quedarán variables a objeto de estudio de futuras investigaciones, que tendrán el propósito de proporcionar una información más completa. (Ramirez G. Alberto, *“Metodología de la investigación científica”*; Pontificia Universidad Javeriana, pag.42)

Es un estudio **descriptivo**, porque según indica Ortega (1993), citado por Paucara (2007), *“es aquella que cuyo objetivo consiste en reunir todo el material existente acerca del problema que se estudio, puesto que trata de establecer una descripción más precisa de las características de un determinado individuo, situación o grupo”*

En este caso, la presente investigación trabaja sobre realidades de hechos y su característica fundamental es la de presentar una interpretación correcta, identificando, caracterizando y evaluando cada uno de los factores que componen los

rasgos de personalidad, ansiedad, depresión, agotamiento laboral, autoestima y motivaciones laborales que están presentes en mayor o menor medida en los conductores de micros, de manera que se pueda realizar una descripción sistemática de las características presentes en cada uno de ellos.

El estudio es también de carácter **diagnóstico**, ya que expone un proceso psicológico evaluable que de acuerdo con lo que sucede recoge información sobre fenómenos observables y sus relaciones en la medida que éstos son observables, sin agregarle significado. Por tanto, la investigación se basa en el cómo es y cómo se manifiestan las características psicológicas de los conductores de micros.

Para el tratamiento de los datos se tomaron en cuenta las dimensiones cuantitativas para estudiar los hechos más objetivamente y de manera cuantificable para que a partir de éstas se logre conocer los elementos sobresalientes del problema, los cuales estarán representados mediante cuadros y gráficas y cualitativas para describir a profundidad el objeto en estudio y análisis e interpretación de los datos.

## **4.2. POBLACIÓN**

La población objeto de estudio en la presente investigación son todos los conductores de micros que conforman los sindicatos de Autotransporte del área urbana de la ciudad de Tarija.

A continuación se presenta el cuadro donde se menciona los datos recabados de todas las Instituciones de Autotransporte Urbano que funcionan en la ciudad de Tarija.

## Cuadro N°1

### POBLACIÓN

<b>Empresa de Autotransporte</b>	<b>Líneas de servicio urbano</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Sindicato de Autotransporte Urbano "La Tablada"	A - B - D - S - C - CH - K	233	37
Sindicato de Autotransporte Urbano "Luis de Fuentes"	E-F-3-5-10-"San Jacinto"	120	19
Cooperativa de Autotransporte Urbano "TARIJA"	W – Y - Z	90	15
Cooperativa de transporte y servicio Urbano " VIRGEN DE CHAGUAYA"	1-2-4-6-7-8-11	180	29
	<b>TOTAL</b>	<b>623</b>	<b>100</b>

FUENTE: (Sindicato de Autotransporte Urbano "La Tablada", Sindicato de Autotransporte Urbano "Luis de Fuentes", Cooperativa de Autotransporte Urbano "TARIJA" y la Cooperativa de transporte y servicio Urbano "VIRGEN DE CHAGUAYA")

Actualmente, uno de los medios de transporte masivo de uso urbano más popularizado en nuestro medio es el de los autobuses o micros, que con una capacidad de 25 personas sentadas o más, y por un precio de pasaje accesible a la economía de los usuarios, trabajan organizados en sindicatos, en diferentes "líneas" marcadas o identificadas mediante números o letras, recorren rutas fijas a través de los barrios y calles de nuestra ciudad.

La condición que se tomó en cuenta para la inclusión de los sujetos como parte de la población es ser conductor de micro en las diferentes líneas pertenecientes a las instituciones del área urbana de la ciudad de Tarija.

#### 4.2.1. Decisión Muestral

La muestra está compuesta por 224 conductores de micros, pertenecientes a cada una de las instituciones de autotransporte que circulan en el área urbana de la ciudad de Tarija, lo que equivale a un 36% de la población total de estudio.

El tipo de muestreo utilizado para la selección de los sujetos corresponde a un modelo de “*muestreo aleatorio estratificado, con asignación proporcional*”, con el fin de poder obtener conclusiones fiables para la población a partir de la muestra, es importante su tamaño como el modo en que han sido seleccionados los individuos que la componen.

Por las características que presenta la investigación, cada Grupo Institucional de Autotransporte será tomado en cuenta, dichas instituciones son subdivididas en clases (estratos), se aplicó la muestra con criterio de que el número de individuos de cada estrato mantenga la proporción que exista en la población, es decir que se saca el 50% de cada estrato.

Una vez fijado el número que corresponda a cada estrato los individuos se designan aleatoriamente (al azar) es decir que cualquiera de los sujetos que componen el grupo tiene las mismas probabilidades de quedar incluidas.

Las instituciones que se tomó en cuenta son:

## Cuadro N° 2

### MUESTRA

<b>Empresa de Autotransporte</b>	<b>Líneas de servicio urbano</b>	<b>Cantidad</b>	<b>%</b>
Sindicato de Autotransporte Urbano “La Tablada”	A - B - D - S - C - CH - K	118	53
Cooperativa de Autotransporte Urbano “TARIJA”	W - Y - Z	45	20
Sindicato de Autotransporte Urbano “Luis de Fuentes”	E-F-3-5-10-“San Jacinto”	61	27
	<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

*FUENTE: (Sindicato de Autotransporte Urbano “La Tablada”, Sindicato de Autotransporte Urbano “Luis de Fuentes”, Cooperativa de Autotransporte Urbano “TARIJA” y la Cooperativa de transporte y servicio Urbano “VIRGEN DE CHAGUAYA”)*

La Cooperativa de transporte y servicio Urbano “VIRGEN DE CHAGUAYA” no se tomó en cuenta debido a que no hubo una aceptación por parte del directorio para realizar el estudio.

### 4.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 4.3.1. Técnicas

Las técnicas utilizadas en la recolección de información son, *test*, son herramientas que permiten evaluar o medir las características psicológicas de un sujeto, y *cuestionarios estructurados*, con escalas de evaluación.

#### 4.3.2. Instrumentos

Los instrumentos utilizados fueron:

- **Inventario de Personalidad 16 PF de Reynmond Catell**, evalúa y describe los rasgos de personalidad en adultos mediante el inventario de los 16 factores bipolares, en nueve niveles: bajo de 1 a 3, medio de 4 a 6 y alto de 7 a 9. Está conformado por ciento ochenta y siete ítems.

**Cuadro N° 3**

#### 16 RASGOS DE PERSONALIDAD

FACTORES	POLOS	
	PUNTAJES BAJOS	PUNTAJES ALTOS
A	Sizotimia	Afectotimia
B	Inteligencia baja	Inteligencia alta
C	Poca fuerza del yo	Mucha fuerza del yo
E	Sumisión	Dominancia
F	Desurgencia	Surgencia
G	Poca fuerza Super yo	Mucha fuerza Super yo
H	Timidez	Audacia
I	Dureza	Ternura
L	Confiable	Suspica
M	practicidad	Imaginatividad
N	Sencillez	Astucia
O	Seguridad	Inseguridad
Q1	Conservadurismo	Radicalismo
Q2	Adhesión al grupo	Autoeficiencia
Q3	Baja integración	Mucho control
Q4	Poca tensión	Mucha tensión

Contempla además la evaluación de determinados factores complejos secundarios de personalidad como extraversión, nivel de ansiedad, don de mando, inventiva, iniciativa y empuje.

➤ **Cuestionario para valorar la Ansiedad de Enrique Rojas**, cuestionario valorativo que consta de 100 ítems y mide la intensidad de la ansiedad en sujetos sometidos a la prueba, el mismo está organizado en una estructura penta dimensional donde se evalúa los componentes; física, psíquica, conductual, intelectual y asertiva.

➤ **Inventario de depresión de Beck**, es un inventario que consta de 21 ítems que evalúa un amplio espectro de síntomas depresivos, como ser, tristeza, pesimismo, fracaso, pérdida de placer, etc.; está basado en un conjunto de afirmaciones que se evalúan entre 0 a 3 puntos, las puntuaciones obtenidas pueden oscilar entre los 0 a 63 puntos.

➤ **Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1981)**, Es un cuestionario en el que se plantea al sujeto una serie de enunciados sobre los sentimientos y pensamientos con relación a su interacción con el trabajo, evalúa la crisis en la relación de una persona con su trabajo.

Está formado por 22 ítems que se valoran según estas tres subescalas del MBI:

La subescala de agotamiento emocional, de despersonalización y realización personal en el trabajo

➤ **Cuestionario de Autoestima 35B**, el inventario de autoestima forma 35B, el cual fue adaptado sólo en aspectos formales por De los Ríos (1999), este instrumento mide el nivel de autoestima actual del sujeto, dando un puntaje específico.

Consta de cincuenta ítems, a los que el individuo responde con cuatro alternativas en un rango de 0 a 3, donde 0: Falso, 1: Es algo cierto, 2: Creo que es cierto y 3: Estoy convencido de que es cierto. La escala de autoestima comprende diez

rangos cada uno con sus determinados niveles, también posee tres elementos, *cognitivo, afectivo, connotativo o intencional*.

- **Cuestionario sobre motivación laboral**, fue realizada por la Psicóloga Olga Concepción Zelaya Portillo en México. El cuestionario está constituido por 35 preguntas distribuidas en 3 partes, relacionadas a la motivación, satisfacción laboral y jerarquía del cargo.

Este cuestionario de motivación y satisfacción laboral, pretende evaluar la relación existente entre ambas variables dentro de un ambiente de trabajo convencional.

#### **4.4. PROCEDIMIENTO**

La presente investigación se realizó bajo las siguientes fases:

##### **1ra fase: Revisión bibliográfica y contacto con las instituciones y personas vinculadas al estudio**

En esta primera etapa de la investigación se procedió a la revisión bibliográfica en diferentes libros, tesis e internet, posteriormente se hizo el contacto con las instituciones de Autotransporte Urbano de la ciudad de Tarija, para pedir su autorización para realizar el presente estudio.

##### **2da fase: Prueba piloto**

En la prueba piloto se procedió a aplicar los diferentes instrumentos a una reducida población con la cual se trabajó, para ver si los instrumentos son aplicables a dicha población. En este caso se pudo verificar que el test de inteligencia matrices progresivas de Raven no obtuvo resultados que contribuyan a nuestra investigación por el hecho de que esta población no comprenden los respectivos ítems y por lo tanto no es viable.

### **3ra fase: Selección de instrumentos**

En base a la anterior fase, se prepararon los diferentes test y materiales necesarios (fotocopias de test y cuestionarios, y bolígrafos) para la recolección de los datos.

### **4ta fase: selección de la muestra de estudio**

Fase en la cual la muestra fue seleccionada de manera proporcional.

### **5ta fase: Aplicación de los instrumentos y recolección de la información**

Se realiza el acercamiento al campo de estudio, posteriormente se aplican los instrumentos (test y cuestionarios) a los conductores de micros de las tres instituciones de auto transporte, para recopilar datos y luego se hace la revisión y sistematización de la información.

### **6ta fase: Procesamiento de los Datos**

La información obtenida a través de los diferentes instrumentos que fueron codificados de acuerdo a sus escalas e indicadores de medición, mediante la tabulación de los datos los cuales son expresados en cuadros, tablas.

### **7ma fase: Redacción del Informe Final**

Es la parte más formal del trabajo de investigación, porque todo lo realizado en las anteriores etapas queda redactado en un informe final, en el que se presentan las conclusiones a las que se llegó, se verifican los objetivos y la hipótesis, se responde al problema de investigación planteado al principio, se presenta el documento final para su correspondiente defensa.

En el presente capítulo se realiza el análisis e interpretación de los resultados obtenidos, durante el proceso de recolección de datos, a través de las pruebas aplicadas a cada sujeto de estudio: en este caso a los conductores de micros de las diferentes cooperativas y sindicatos de la provincia Cercado del departamento de Tarija con la finalidad de mostrar resultados objetivos del proceso de la investigación.

Los datos fueron organizados en cuadros y gráficos de acuerdo a los objetivos planteados para la investigación, como ser rasgos de personalidad, ansiedad, depresión, agotamiento laboral, autoestima y motivación laboral, lo que permite realizar un análisis descriptivo de las características psicológicas de los conductores de micros, haciendo referencia a la parte cuantitativa, por que los datos están expresados en porcentajes, es decir las frecuencias de respuestas, que fueron calificados de acuerdo a criterios específicos a cada prueba.

Finalmente, seguido a cada cuadro, la interpretación de los resultados se describe de forma cualitativa, en consideración a la interpretación de los datos sobresalientes; a continuación se contrastan las hipótesis, es decir las respuestas tentativas al problema planteado, en relación a los resultados obtenidos, a fin de confirmalas o rechazarlas.

Con el análisis de todos los datos recogidos, se determinan las características psicológicas de los conductores de micros sindicalizados en el área urbana de la ciudad de Tarija.

## **5.1 RASGOS DE PERSONALIDAD**

Para realizar el análisis de los rasgos de personalidad se van a considerar los datos más importantes que se obtuvieron de la aplicación del test 16 PF. Para dicho análisis, se consideran exclusivamente los niveles altos y bajos, tomando en cuenta para cada factor el 100%; en este sentido y en relación al primer objetivo específico que dice: ***“Determinar los rasgos característicos de la personalidad de los conductores”***, se presenta la siguiente información.

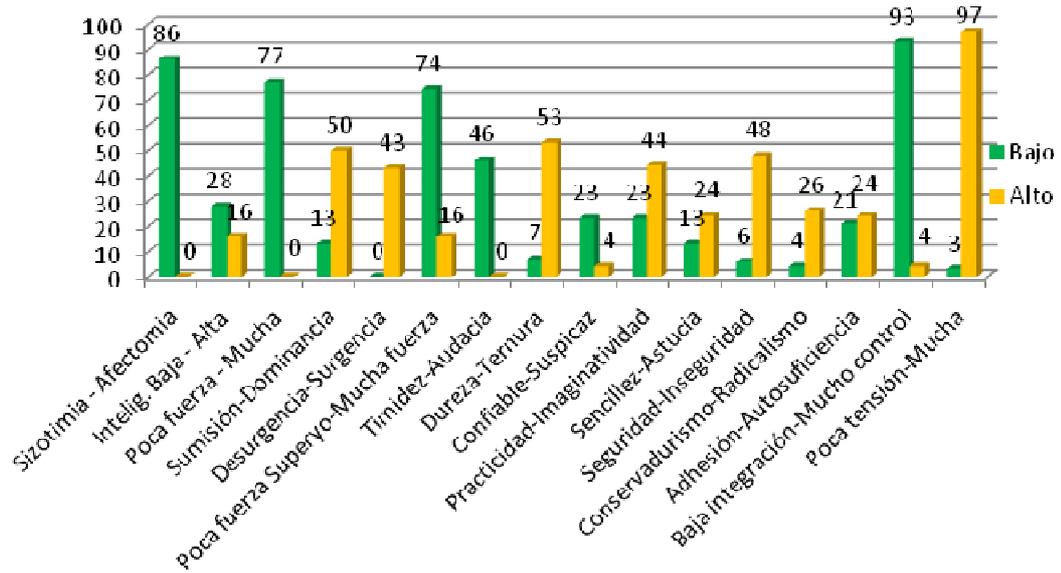
Cuadro N° 4

## RASGOS DE PERSONALIDAD

FACTORES		BAJO		MEDIO		ALTO		TOTAL	
		Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
A	Sizotimia - Afectomia	193	86	31	14	--	--	224	100
B	Inteligencia Baja - Inteligencia Alta	62	28	125	56	37	16	224	100
C	Poca fuerza del yo - Mucha fuerza del yo	173	77	51	23	--	--	224	100
E	Sumisión - Dominancia	29	13	83	37	112	50	224	100
F	Desurgencia - Surgencia	--	--	127	57	97	43	224	100
G	Poca fuerza del super yo - Mucha fuerza del super yo	166	74	23	10	35	16	224	100
H	Timidez - Audacia	103	46	121	54	--	--	224	100
I	Dureza - Ternura	16	7	89	40	119	53	224	100
L	Confiable - Suspica	52	23	164	73	8	4	224	100
M	Practicidad - Imaginatividad	53	23	73	33	98	44	224	100
N	Sencillez - Astucia	30	13	141	63	53	24	224	100
O	Seguridad - Inseguridad	14	6	102	46	108	48	224	100
QI	Conservadurismo - Radicalismo	8	4	157	70	59	26	224	100
QII	Adhesión al grupo - Autosuficiencia	47	21	124	55	53	24	224	100
QIII	Baja integración - Mucho control	209	93	7	3	8	4	224	100
QIV	Poca tensión - Mucha tensión	7	3	--	--	217	97	224	100

Gráfico N° 1

RASGOS DE PERSONALIDAD



A continuación se analizan los rasgos de personalidad predominantes en los conductores de micros de Tarija, se toman en cuenta primero los niveles altos y posteriormente los niveles bajos.

De acuerdo a los datos, se puede observar claramente que la mayoría de los conductores de micros presentan el rasgo de personalidad predominante de **“mucha tensión”**, que corresponde al factor Q4 con un 97%, que hace referencia a que son sujetos tensos, irritables, impacientes, resultados que están relacionados con el trabajo que desempeñan, debido a sus características propias; como ser la posición del cuerpo (al estar sentado durante el día frente al volante puede provocar en el conductor intranquilidad, malestar físico en espalda, cuello, cabeza); por otro lado está la constante atención a los pasajeros en cuanto a abordar, pagar el pasaje y bajar en lugares inapropiados, porque no hay que olvidar que en nuestro medio esta atención no está determinada por las paradas de micros, y tanto el conductor como el usuario pueden ingresar o parar en cualquier lugar, por lo que el conductor se encuentra frecuentemente irritado e impaciente.

En segundo lugar se analiza el rasgo de personalidad de *“ternura”* que corresponde al factor I, con un 53% que se refiere a una sensibilidad blanda, tierna, y agradable. El conductor presenta estos rasgos de personalidad porque eso le ayuda a tener una relación más amigable, agradable con el usuario en su trabajo. Cuando el pasajero demuestra una conducta agradable de respeto, agradecimiento, etc., es cuando él conductor retribuye dicha conducta y por lo tanto el conductor muestra sensibilidad, y así poder brindar un mejor servicio. Es posible destacar que este porcentaje muestra de alguna manera que el conductor es una persona agradable hacia quienes ellos consideren.

Algunos rasgos están relacionados con motivos, que son los rasgos dinámicos, y otros guardan relación con la capacidad y el temperamento; así que a medida que va pasando el tiempo estos rasgos a su vez pueden ir cambiando, en el caso de los conductores de micros esto se daría durante su trabajo, y les puede hacer cambiar drásticamente su manera de ser.

En tercer lugar se halla el rasgo de *“dominancia”*, que corresponde al factor E y, que se presenta en un 50%, se refiere a una personalidad agresiva, terca, obstinada y competitiva. Estas características dan cuenta que el conductor de micro, al estar expuesto a diferentes conflictos de tráfico vehicular en horas pico, y también a la competencia entre conductores por sobrepasar al resto de sus compañeros para lograr una mayor cantidad de pasajeros y/o, puede involucrarse en enfrentamientos verbales con otros conductores, peatones, policías de tránsito. Asimismo, la frecuencia del ruido del tráfico vehicular posiblemente genera altos niveles de estrés que se traducen en actitudes agresivas.

A continuación, se considera el rasgo de *“baja integración”*, con un 93% corresponde al factor Q3 y hace referencia a una personalidad autoconflictiva y descuidada de reglas sociales, lo cual se podría dar porque el conductor está pendiente de los pasajeros que suben y bajan del micro, tanto niños, adultos mayores, mujeres embarazadas, etc. y sus reacciones positivas o negativas hacia él. Por lo tanto, se podría reducir en un autoconflicto para él mismo. También debe estar

atento al semáforo, transeúntes, vehículos que están a su alrededor de alguna manera hace que se descuiden las reglas y normas de tránsito.

Posteriormente, tenemos el rasgo de *“sizotimia”*, que corresponde al factor A, con un 86%, que hace referencia a una personalidad reservada, crítica y fría, lo cual se observa como una particularidad de los conductores ya que no comentan su vida personal a cualquier persona que ingresa al micro, éso hace que se muestre de manera reservada: por otro lado tal vez es crítico ya que frecuentemente está realizando comentarios sobre el acontecer diario, se puede decir que a medida que pasa el tiempo en su trabajo y los años de servicio prestado, hacen que el conductor pueda ir cambiando su personalidad; es decir, al inicio de su trabajo tal vez haya tenido cierto rasgo característico de su persona y con el paso del tiempo la presión que recibe en su trabajo hace que vaya cambiando.

También se tiene el rasgo de *“poca fuerza del yo”*, que se refiere al factor C con un 77% que indica que son personas afectadas por los sentimientos, poco estables emocionalmente; es decir, son personas afectadas emocionalmente lo que en el caso de los conductores puede estar ocasionado por la rutina, ya que cuando ingresan a trabajar en las primeras horas se muestran estables, pero después, debido al cansancio por las horas de trabajo y transcurrido el día, en las últimas horas muchas veces tienden a alterarse, presentan un déficit en la atención a estímulos externos y en su mayoría se encuentren distraídos.

Por último se presenta el rasgo de *“poca fuerza del súper yo”*, con un 74%, lo que hace referencia al factor G, denota una personalidad despreocupado, con poca aceptación de normas convencionales. Se puede inferir que el conductor es despreocupado en el sentido de que no se interesa por los problemas que se generan entre pasajeros, ya que no se dan cuenta de las reacciones de otros y no comprenden por qué reaccionan de una u otra manera; hay poca aceptación de normas convencionales porque si bien sabe que reglas o normas debe cumplir, en algunas ocasiones las evade por ejemplo las señales de luz, avisos con la mano o letreros, número de pasajeros, etc.

En síntesis, se puede indicar que los rasgos de personalidad característicos de los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte son mucha tensión, ternura, dominancia, baja integración, zisotimia, poca fuerza del yo y poca fuerza del súper yo, los cuales posiblemente se deben, al arduo trabajo que desempeñan día a día y a la fatiga generada por la posición de su cuerpo; de la relación interpersonal que mantienen de manera momentánea con el usuario va depender de la actitud positiva y negativa de ambos. El ruido, el tráfico vehicular, la competencia por lograr mayor cantidad de pasajeros, hace que haya enfrentamientos verbales entre conductores. El hecho de que el conductor este atentó a los usuarios que suben y bajan, por lo general hace que descuiden las normas sociales, y las horas de trabajo realizadas durante el día genera que al final de la jornada, se muestren agotados.

En este sentido, la hipótesis planteada, *“los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte tienen rasgos de personalidad de dureza, radicalismo, mucha tensión y dominancia”*, se rechaza.

De estos cuatro rasgos de personalidad nombrados, se debe indicar que sólo dos de ellos se cumplen, presentándose con mayor predominancia los rasgos de “mucha tensión y dominancia”. Los rasgos de dureza y radicalismo no se encontraron presente en los conductores indagados.

## **5.2 ANSIEDAD**

En este apartado se presentan los datos relacionados a los síntomas de ansiedad de las personas involucradas en la investigación, los cuales serán abordados desde el modelo pentadimensional, es decir, desde una dimensión física, psicológica, conductual, intelectual y asertiva.

En este sentido y tomando en cuenta el segundo objetivo que dice: *“establecer el nivel de ansiedad que presentan los conductores”* se presentan los siguientes resultados:

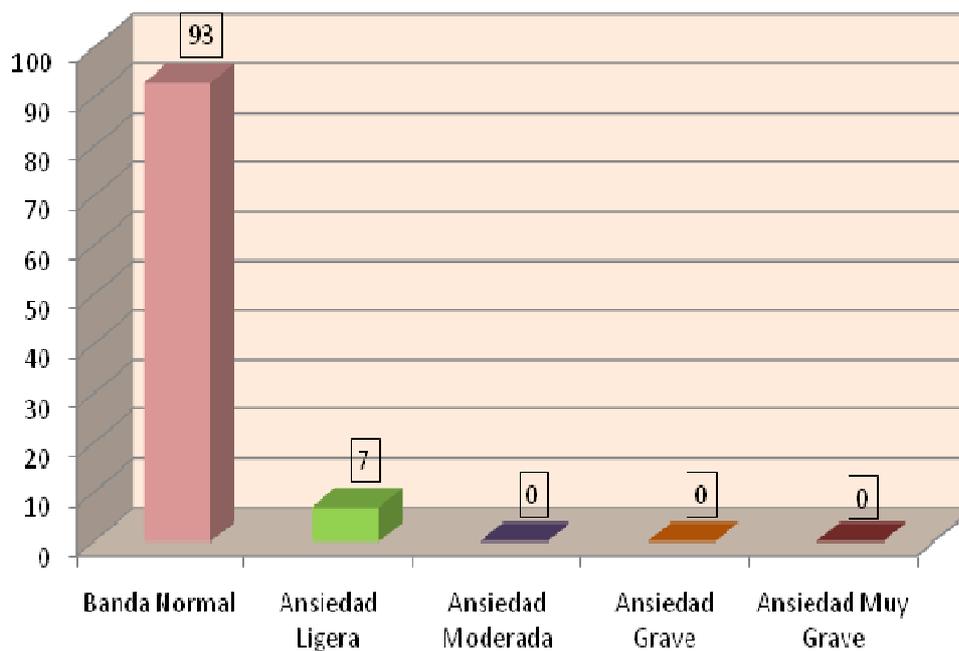
**Cuadro N° 5**

**NIVEL DE ANSIEDAD**

<b>Niveles</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Banda Normal	209	93
Ansiedad Ligera	15	7
Ansiedad Moderada	--	--
Ansiedad Grave	--	--
Ansiedad Muy Grave	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 2**

**NIVEL DE ANSIEDAD**



La ansiedad se caracteriza por una sensación de aprehensión difusa, indiferenciada y generalizada ante una demanda específica, vaga u originada por algún conflicto, también se debe indicar que la persona ansiosa suele sentirse inquieta y puede presentar síntomas corporales como dolor de estómago, sequedad de la boca sudoración y dolor de cabeza, entre otros.

En este sentido y tomando el cuenta los datos obtenidos, se puede indicar que el nivel de ansiedad que presentan los conductores de micros corresponde a un nivel de banda normal, puesto que el 93% de los conductores no presenta ansiedad. Se considera que este nivel no tiene gran significación, puesto que no representa ninguna característica de ansiedad.

De manera general, se puede aseverar que en nuestra ciudad los conductores de micros no presentan ansiedad debido a que no existe una presión constante por el embotellamiento vehicular, ya que todavía vivimos en una ciudad pequeña en comparación con otros departamentos, por lo que hay un libre tránsito. En muchos de los casos, no se cumplen las normas de tránsito, debido a una falta de un control estricto por parte de Tránsito, ya que los conductores pueden estacionarse o parar en lugares que vean conveniente ya sea para levantar o bajar pasajeros, de alguna manera ésto hace que no se genere ansiedad en el conductor. Por otro lado, se puede decir que en nuestra ciudad no existen muchos sindicatos o cooperativas de trasporte público por lo que no existe mucha presión entre ambos, ésto hace que en el conductor no se genere preocupación y se sienta seguro porque no hay mucha competencia.

El restante 7% de conductores presentan ansiedad ligera, lo que indica que existen indicios o principios de ansiedad ocasionada por presión en el trabajo o en la familia, y le ocasiona preocupación o miedo. El trabajo de conducción exige atención, concentración, pues el conductor tiene que estar pendiente del volante, de cobrar y dar cambio a los pasajeros que suben y bajan, estar atento al semáforo, a las movilidades que lo rodean, sin olvidar la competitividad generada con otros micros a

la hora de levantar pasajeros lo que de alguna manera puede ocasionar este nivel mínimo de ansiedad.

Tomando estos datos y en base a la segunda hipótesis planteada, que dice: “*los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte presentan un nivel de ansiedad grave*”, se debe indicar que la misma se rechaza, puesto que los conductores de micros no presentan este nivel de ansiedad; por el contrario, los datos indican de que no existe una sensación de aprehensión ante una demanda específica, vaga u originada por un conflicto en específico.

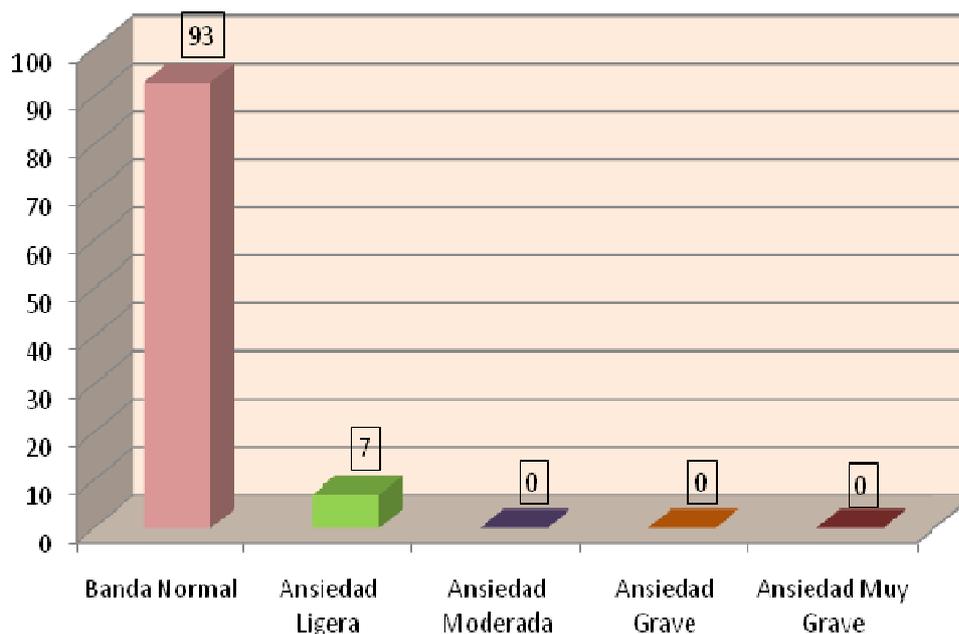
Para realizar un análisis más profundo de la ansiedad, a continuación se presentan los datos relacionados con cada uno de los síntomas de la ansiedad.

**Cuadro N° 6**

**SÍNTOMAS FÍSICOS**

<b>Síntomas</b>	<b>Nivel de Ansiedad</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Físicos	Banda Normal	209	93
	Ansiedad Ligera	15	7
	Ansiedad Moderada	--	--
	Ansiedad Grave	--	--
	Ansiedad Muy Grave	--	--
	<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 3**  
**SÍNTOMAS FÍSICOS**



En cuanto a los *síntomas físicos*, hacen mención a presencia de temblores en las extremidades, palpitations en diferentes partes del cuerpo. Se puede notar la presencia de tics, pérdida de sueño, sequedad de la boca, dificultad respiratoria, pellizcos gástricos, etc. Todos éstos síntomas de afecciones futuras, como gastritis, úlceras, cáncer, alteraciones nerviosas, etc.

En cuanto a los mencionados síntomas, se llega a determinar que el 93% de los conductores de micros presentan un nivel de banda normal, lo que hace referencia a que no presentan ninguno de los síntomas descritos, lo cual puede estar dado por que no existe una fatiga física considerable, debido a que las distancias a recorrerse son relativamente cortas en comparación con otros departamentos de nuestro país donde se da lo contrario. Sólo un 7% de los conductores presenta indicios de ansiedad ligera que puede estar dada por la posición del cuerpo al estar sentado todo el día frente al volante, el horario de trabajo intenso durante día y noche, la inamovilidad física que tiene el conductor a la hora de realizar su actividad.

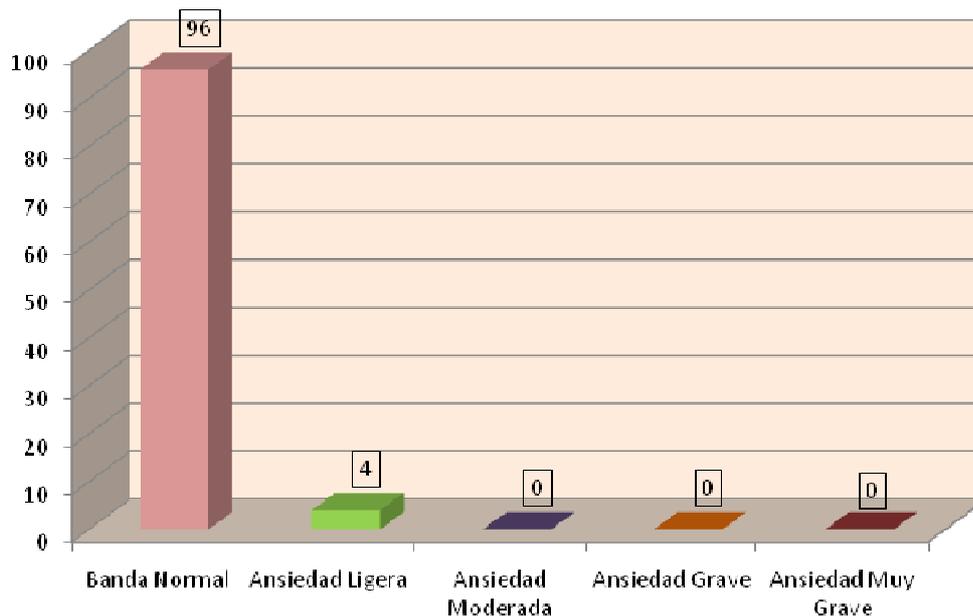
**Cuadro N° 7**

**SÍNTOMAS PSÍQUICOS**

<b>Síntomas</b>	<b>Nivel de Ansiedad</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Psíquicos</b>	Banda Normal	<b>214</b>	<b>96</b>
	Ansiedad Ligera	10	4
	Ansiedad Moderada	--	--
	Ansiedad Grave	--	--
	Ansiedad Muy Grave	--	--
	<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 4**

**SÍNTOMAS PSÍQUICOS**



Los *síntomas psíquicos* se caracterizan por la presencia de una inquietud interior, desasosiego, inseguridad, temor a perder el control y temor al suicidio.

Un 96% de los conductores presentan un nivel de banda normal, por lo que no existe la presencia de esta característica, lo cual puede estar dado por el hecho que de alguna manera se siente tranquilo al tener este trabajo y ganar lo suficiente día a día para el sustento de su familia, no se debe olvidar que a pesar de ser una actividad extenuante también conlleva a una ganancia satisfactoria. Al parecer, el cansancio provocado por las continuas horas de trabajo, no genera un efecto predominante en los conductores.

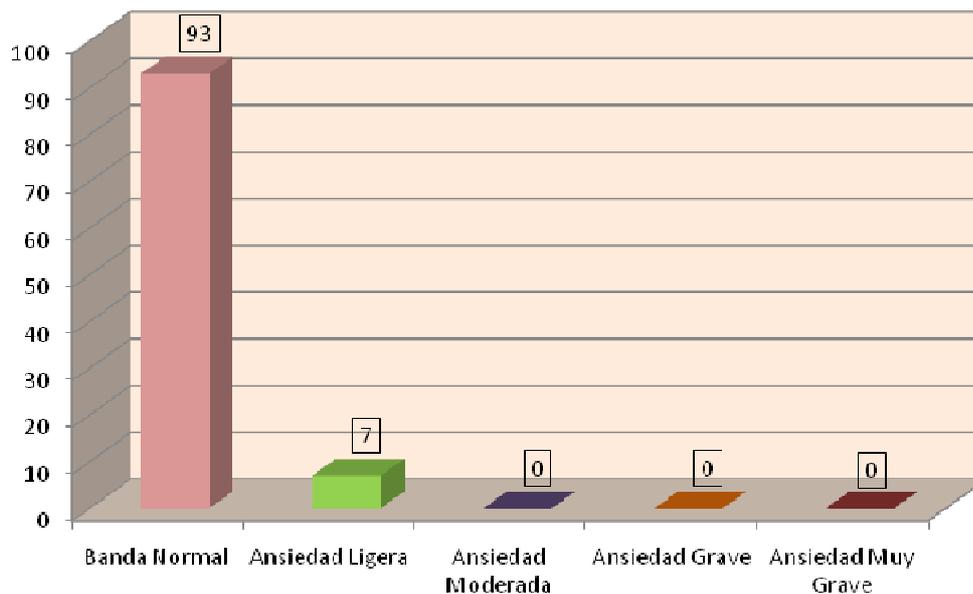
El restante 4% de los conductores presentan ansiedad ligera, lo que indica que hay indicios de ansiedad posiblemente por la preocupación y el cansancio generado por las horas de trabajo, ya que ingresan a las seis de la mañana y salen en muchos casos a las nueve de la noche. Durante estas dieciséis horas al día prestan sus servicios a la población, por lo que se convierte en una constante presión para el conductor.

**Cuadro N° 8**

**SÍNTOMAS DE CONDUCTA**

<b>Síntomas</b>	<b>Nivel de Ansiedad</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>De Conducta</b>	Banda Normal	<b>208</b>	<b>93</b>
	Ansiedad Ligera	16	7
	Ansiedad Moderada	--	--
	Ansiedad Grave	--	--
	Ansiedad Muy Grave	--	--
	<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 5**



En lo referente a los *síntomas de conducta*, estos se caracterizan por un estado de alerta, dificultad para la acción, bloqueo afectivo e inquietud motora.

El 93% de los conductores se encuentra dentro de un nivel de banda normal, lo que es indicativo de la ausencia de esta característica. Es posible inferir que a los conductores no les afecta el cansancio y la posición de su cuerpo, tal vez porque las rutas a recorrer son cortas y eso hace que tengan un breve descanso en las paradas de las respectivas líneas. Por otro lado posiblemente el alejamiento de la familia no les causa ansiedad, al igual que otros factores que no se tomaron en cuenta para la presente investigación.

Un 7% de los conductores presentan ansiedad ligera, es decir presentan una mínima tensión y fatiga, lo que podría estar ocasionado por los ruidos en horas pico de tránsito, la postura del cuerpo, (ya que permanecen sentados durante muchas horas al día), y el estar en constante movimiento de la espalda, mirando hacia atrás para identificar si es mayor, escolar o universitario y así poder cobrar el pasaje correspondiente. La rutina, el hecho de salir de casa a tempranas horas y volver en la

noche todos los días, es decir, en realizar sus actividades habituales les causa cierta tensión.

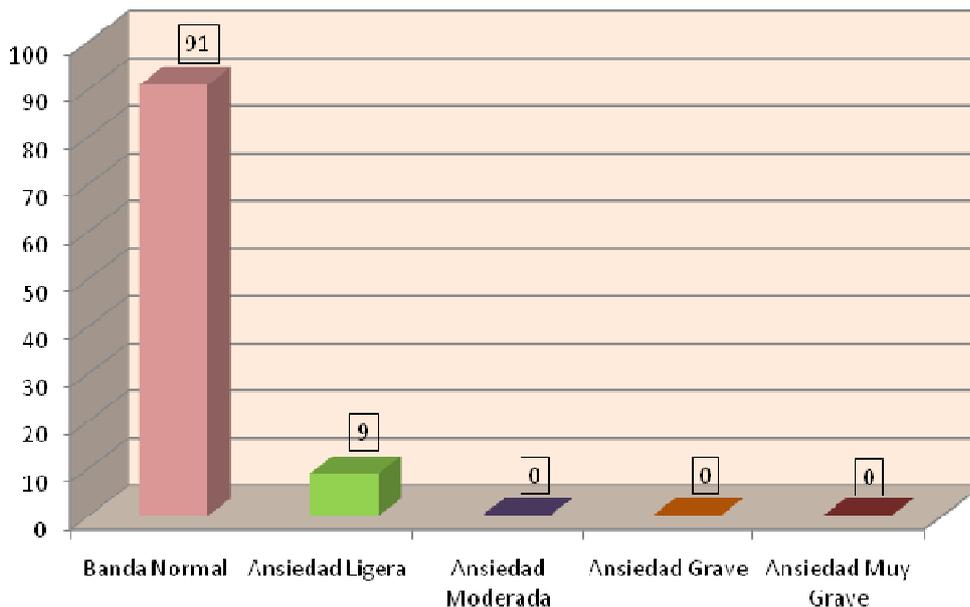
**Cuadro N° 9**

**SÍNTOMAS INTELECTUALES**

Síntomas	Nivel de Ansiedad	Fr	%
<b>Intelectuales</b>	Banda Normal	<b>203</b>	<b>91</b>
	Ansiedad Ligera	21	9
	Ansiedad Moderada	--	--
	Ansiedad Grave	--	--
	Ansiedad Muy Grave	--	--
	<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 6**

**SÍNTOMAS INTELECTUALES**



Los *síntomas intelectuales*, hacen referencia a la dificultad que puede tener el sujeto para pensar con claridad, la dificultad en lograr una adecuada concentración, es decir, se concentra mal y con dificultad, nota fallas en la memoria, presenta un bloqueo mental, etc.

En este sentido, se debe indicar que el 91% de los conductores de micros no presentan estos problemas ya que se ubican en una banda normal, considerando que se debe a que en el desarrollo de las actividades laborales, a pesar de que se necesite de la concentración, se trata de una actividad práctica y mecánica que el conductor desarrolla, es decir que el conductor sabe lo que debe realizar todos los días, por lo cual su concentración esta puesta en la conducción y en el cobro de los pasajes, lo cual definitivamente no le ocasiona ansiedad.

El restante 9% de los conductores presentan ansiedad ligera. Además de las posibles causas ya mencionadas, los problemas familiares pueden ser una posible causa para que el conductor no logre una adecuada concentración, lo que de alguna manera puede causar dificultad en el sujeto para realizar sus diferentes actividades, también puede deberse a problemas sociales, es decir que de alguna manera el conductor se vea presionado por el usuario en el momento de subir y bajar del micro.

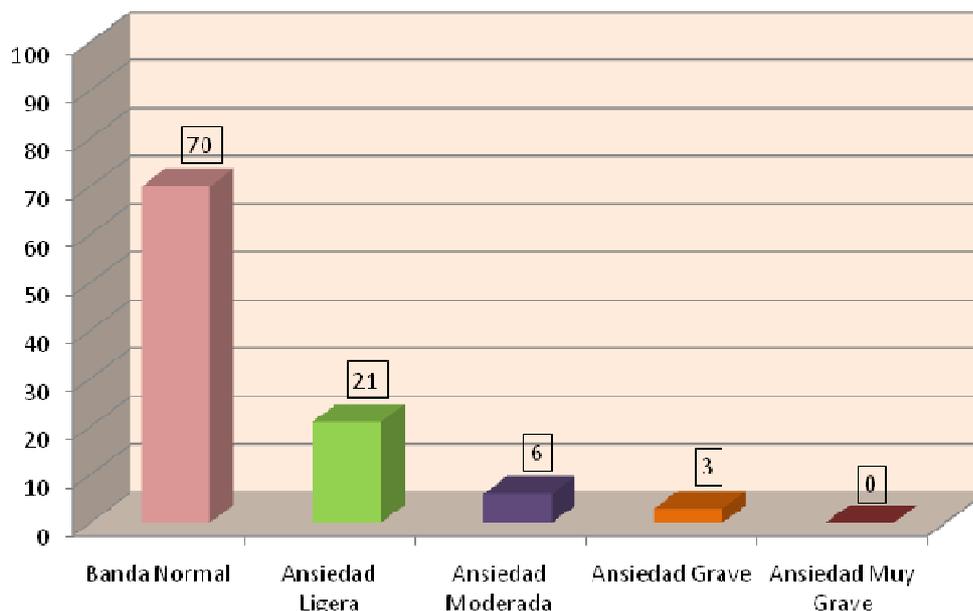
**Cuadro N° 10**

**SÍNTOMAS ASERTIVOS**

<b>Síntomas</b>	<b>Nivel de Ansiedad</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Asertivos	Banda Normal	158	70
	Ansiedad Ligera	48	21
	Ansiedad Moderada	12	6
	Ansiedad Grave	6	3
	Ansiedad Muy Grave	--	--
	<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

Gráfico N° 7

### SÍNTOMAS ASERTIVOS



Por último, analizando el *síntoma asertivo* que es aquella conducta que posee dificultad para mostrar desacuerdo, no saber qué decir ante ciertas personas, no saber iniciar una conversación, etc.

Se indica que el 70% de los conductores se encuentra dentro de una banda normal lo que indica que el conductor no presentan estas características, sobre todo cuando se genera algún problema de cualquier índole durante su trabajo, ya sea con el usuario, (por ejemplo cuando tiene que levantar pasajeros no le importa la ubicación) y no así cuando tienen que bajar en los lugares donde el usuario indica, lo mismo ocurre con la policía de tránsito ya que cuando se le llama la atención por alguna infracción el conductor se muestra en desacuerdo y en algunos caso no saben iniciar una conversación, puesto que se da la agresión verbal, que no les ocasiona ansiedad.

El resto de los conductores tienen una ansiedad ligera con un 21%, moderada 6%, y grave 3% lo que puede manifestarse por la posición de su cuerpo a la hora de conducir, su ubicación dentro del micro y la concentración constante que se debe tener en esta actividad, no genera una relación directa con el usuario, puesto que no tiene tiempo para establecer procesos de comunicación. Además, los usuarios no están mucho tiempo en el micro por lo que los recorridos en las diferentes líneas son cortos, esto hace que de alguna manera se presente la ansiedad en el conductor.

### 5.3. DEPRESIÓN

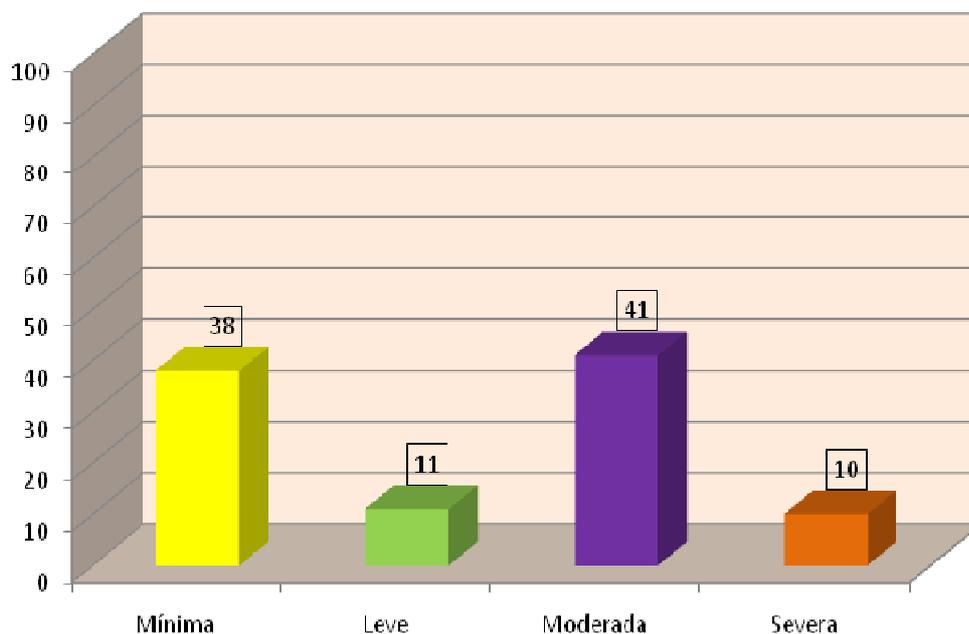
En este punto se presentan los datos relacionados a los niveles de depresión de los conductores de micros, en este sentido y para cumplir el tercer objetivo que dice: *“Identificar el nivel de depresión que presentan los conductores”* se presenta la siguiente información:

**Cuadro N° 11**  
**NIVEL DE DEPRESIÓN**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
<b>Depresión Mínima</b>	85	38
<b>Depresión Leve</b>	24	11
<b>Depresión Moderada</b>	93	41
<b>Depresión Severa</b>	22	10
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 8**

**NIVEL DE DEPRESIÓN**



Se considera la depresión como “un sentimiento de desesperanza hacia sí mismo, hacia el futuro y hacia el mundo en general”, se caracteriza por la presencia de tristeza, desesperanza, sentimientos de culpa, inquietud, pérdida de interés en las actividades, fatiga, dificultad para concentrarse, insomnio, comer excesivamente, intentos de suicidio y dolores de cabeza.

El 41% de los conductores presentan depresión moderada, lo que indica que el sujeto se muestra cansado, puede rehuir de las actividades sociales, tiene pesimismo, en el área psíquica se produce tristeza, desmoralización y pérdida de la autoestima; en la orgánica, decaimiento o debilidad, abatimiento, pérdida o aumento de peso, alteraciones del sueño.

Estos aspectos característicos tal vez se deban a una insatisfacción laboral dada por el hecho de que esta actividad implica no tener prestaciones sociales laborales por lo que no pueden asegurar a la familia, tampoco cuentan con vacaciones invernales o

finales, las que son indispensables para lograr un descanso adecuado y pasar tiempo con la familia, tampoco cuentan con un seguro de salud, todas estas situaciones pueden producir cierto pesimismo y pérdida de la autoestima; además se pueden agravar posibles problemas familiares, a causa del tiempo y el cansancio por las horas de trabajo.

La depresión mínima es un estado de ánimo equilibrado, que hace referencia a las emociones prolongadas que dan un tono determinado a todas las demás vivencias del individuo. En este sentido, el 38% de los conductores presentan este nivel por lo que puede decirse que al conductor le afectaría esta situación, pero de manera mínima, a pesar de saber que no cuentan con prestaciones sociales, y pueden sobrellevar posibles problemas familiares.

La depresión leve se caracteriza por algunos síntomas como tristeza, pérdida de interés en las actividades, comer excesivamente, en el que un 11% presenta este nivel lo que hace referencia a que el conductor presenta en mayor grado los síntomas, que pueden estar relacionados a la falta de seguridad y beneficios laborales, lo cual le causa tristeza y preocupación a la hora de presentar problemas de salud o accidente. El no contar con el seguro de salud le produce preocupación, posiblemente genera problemas de índole familiar, por tanto repercute en el conductor, causando una pérdida de interés en las actividades. Tanto los problemas familiares y como los laborales hacen que de alguna manera se desahogue con la comida.

Finalmente hay un nivel de depresión severa que indica que la persona presenta casi todos los síntomas de la depresión, en este caso el 10% de los conductores presentan este nivel, que puede estar dado por la situación laboral en la que se encuentra el conductor, el ganarse el pan día a día.

El hecho de que no existan niveles de crecimiento y desarrollo laboral, además el cansancio, rutina, agotamiento e insatisfacción laboral (en cuanto a lo económico) en algunos casos puede causar preocupación; este nivel de depresión puede dificultar el cumplimiento de las actividades de su vida diaria.

En síntesis, el conductor de micro presenta cierto nivel de depresión por lo que de acuerdo a la hipótesis planteada “*los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte presentan un nivel depresión severa*”, se puede concluir que los mismos presentan depresión moderada, por lo tanto la hipótesis no se confirma ya que los conductores no presentan todas las características típicas de la depresión severa.

#### **5.4 AGOTAMIENTO LABORAL**

A continuación realizamos el análisis e interpretación de los datos relacionados al agotamiento laboral del conductor, que se subdivide en tres subescalas que son el cansancio emocional, despersonalización y reducida realización personal.

En este sentido y en cuanto al objetivo planteado “*caracterizar el agotamiento laboral que presentan los conductores*”, se presentan los siguientes datos cuantitativos.

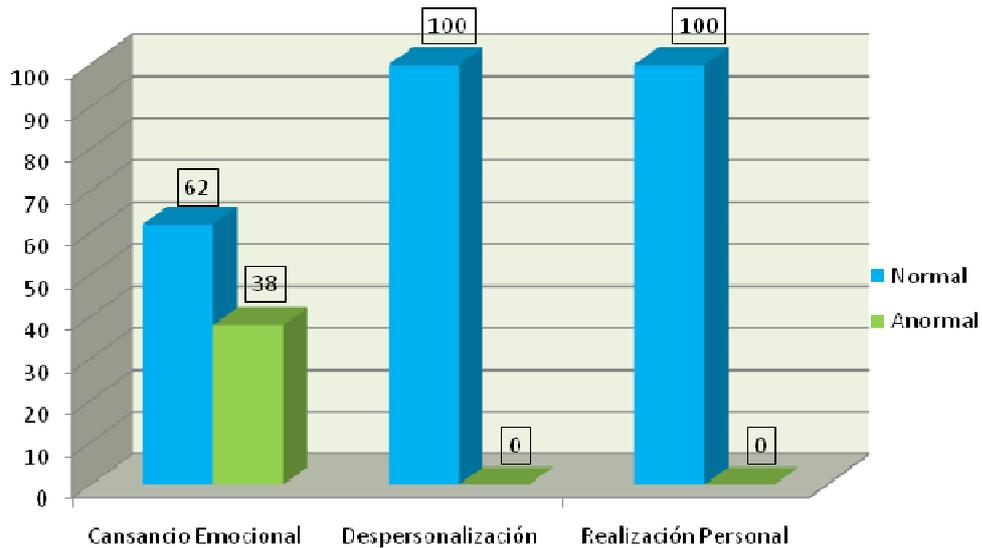
**Cuadro N° 12**

#### **AGOTAMIENTO LABORAL**

<b>Área</b>	<b>Anormal</b>		<b>Normal</b>	
	<b>Fr</b>	<b>%</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
<b>Cansancio Emocional</b>	<b>140</b>	<b>62</b>	<b>84</b>	<b>38</b>
<b>Despersonalización</b>	<b>224</b>	<b>100</b>	<b>--</b>	<b>--</b>
<b>Reducida realización Personal</b>	<b>224</b>	<b>100</b>	<b>--</b>	<b>--</b>

**Gráfico 9**

**AGOTAMIENTO LABORAL**



El cansancio emocional se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de sí”, es decir que en esta etapa las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo realizado y se pierde la capacidad de disfrutar de las tareas.

De acuerdo a los datos presentados, el 62% de los conductores corresponde a una categoría anormal, en la dimensión de *cansancio emocional*, ésto quiere decir que no experimenta síntomas que caracterizan la presencia del síndrome de Burnout. La mayoría de los conductores de micros se encuentran en óptimas condiciones para desarrollar de forma adecuada su trabajo. Ésto puede estar dado porque en nuestro medio no existe una presión laboral constante puesto que las rutas de recorridos son cortas en comparación a otros departamentos, también se debe recordar que el tráfico vehicular no sufre embotellamientos por horas en nuestra ciudad, pues sólo se da en horas pico y por breves momentos.

Un 38% de conductores se encuentra dentro de un parámetro normal, lo que indica que estarían sintiendo fatiga; ésto es una manifestación tanto física como psíquica que provoca vaciamientos de los recursos emocionales y personales, con una sensación de no tener nada más que ofrecer profesionalmente y en ocasiones tratan de culpar a los demás de sus frustraciones, por lo que disminuyen su compromiso laboral.

En cuanto a la *despersonalización* que se refiere a una serie de actitudes de aislamiento de aspecto pesimista y negativo, que va adoptando el sujeto y que surgen para protegerse del agotamiento, un 100% de los conductores de micros tienen una categoría anormal, lo que significa que el total de los conductores no presentan síntomas de despersonalización, es decir, no manifiestan actitudes negativas de insensibilidad, por lo que el conductor realiza su trabajo de manera normal y tal vez no es afectado por una serie de actitudes negativas que se dan en su fuente laboral.

*Una reducida realización personal*, indica pérdida de ideales y fundamentalmente, un creciente distanciamiento de actividades familiares, sociales y recreativas, creando una especie de auto reclusión, se puede sentir que las demandas laborales exceden la capacidad del trabajador por lo que se encuentra insatisfecho con sus logros profesionales, puede surgir también un efecto contrario, una sensación paradójica de impotencia que le hacen redoblar sus esfuerzos, capacidades, intereses, aumentando su dedicación al trabajo y a los demás de forma inagotable, el 100% de los conductores tienen una categoría anormal, el cual es indicativo de la presencia de la reducida realización personal, esto nos indica que no existe síndrome de burnout tal vez se deba a que su trabajo del conductor no haya características sobresalientes.

En relación a la hipótesis planteada, “*los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte presentan un agotamiento laboral caracterizado por cansancio emocional, despersonalización y reducida realización normal*”, se puede indicar que la hipótesis no se confirma ya que en cuanto a la reducida realización personal, los conductores presentan una categoría anormal esto nos indica que no existe la presencia del síndrome de burnout.

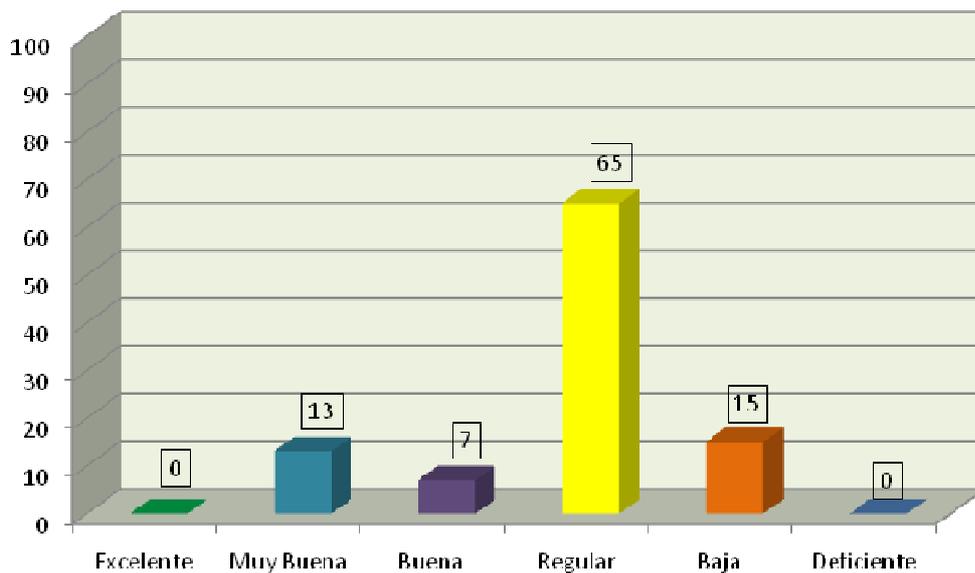
## 5.5 AUTOESTIMA

En este acápite se presentan los datos de los niveles de autoestima, que ayudan a caracterizar a los conductores, en cuanto a sus valoraciones personales, en este sentido y en base al objetivo “establecer el nivel de autoestima de los conductores”, se presenta la siguiente información cuantitativa.

**Cuadro N° 13**  
**NIVEL DE AUTOESTIMA**

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Excelente	--	--
Muy Buena	29	13
Buena	17	7
Regular	145	65
Baja	33	15
Deficiente	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 10**  
**NIVEL DE AUTOESTIMA**



La autoestima no es innata, se genera como resultado de la historia de cada una de las personas, lo cual dependerá de las relaciones interpersonales y de la comunicación que existe entre los miembros de una familia en el contexto social que rodea al individuo, como ser en el trabajo, iglesia, amigos, etc. Los conceptos que los otros tengan hacia una persona influirán en la formación de la autoestima.

En cuanto a la autoestima de los conductores de micros, el 65% tiene una autoestima regular, o sea que la mayoría se autovalora, se acepta tal como es, se respeta a sí mismo, y por lo tanto valora su trabajo.

El 15% de la muestra posee una autoestima baja, lo cual probablemente se da por la existencia de una desvalorización social de este rubro en nuestro medio; en algunos casos fácilmente pueden perder la motivación, porque no experimentan satisfacción y no logran una autorrealización deseable en su vida, lo que influye de manera negativa en su autoestima, por lo que son personas inseguras de sí mismas y de los demás, no saben tomar decisiones, utilizan mecanismos de defensa para justificar sus actitudes, que muchas veces afectan de manera negativa su desempeño laboral.

Un 13% de conductores que tiene una autoestima muy buena, o sea que alcanzan un logro personal, lo que posibilita superar sus dificultades, posibilitando una relación social saludable, permitiéndole determinar la autonomía personal y hacer que tenga una proyección futura buena, no necesariamente como conductor de micro sino de manera personal, es decir que la realización personal se alcanza cuando son valorados por su familia y amigos.

El 7% de los conductores tiene una autoestima buena, lo que indica que se encuentran satisfechos emocionalmente consigo mismos, que además de ser valorados por sus amigos y familia, consideran su desempeño laboral al nivel de cualquier otra profesión.

En síntesis, los conductores de micros, en su generalidad, poseen una autoestima regular por que valoran su trabajo y a sí mismos, a pesar de que algunos conductores presentan niveles bajos y altos, lo que se da en una reducida proporción.

En cuanto a la hipótesis que menciona, *“los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte presentan autoestima baja”*, de acuerdo a los resultados obtenidos se puede inferir que los conductores de micros poseen una autoestima regular, por lo tanto la hipótesis planteada no se confirma puesto que en muchos de los casos los conductores se autovaloran a sí mismo y por ende valoran su trabajo como conductores de micros.

## 5.6 MOTIVACIONES LABORALES

En este punto se presentan los datos relacionados con la motivación y satisfacción laboral, la que está subdividido, en áreas que son: motivación laboral, satisfacción laboral y posición y jerarquía. Para dar cumplimiento al objetivo que dice: *“Caracterizar las principales motivaciones laborales de los conductores”*, se presenta la siguiente información:

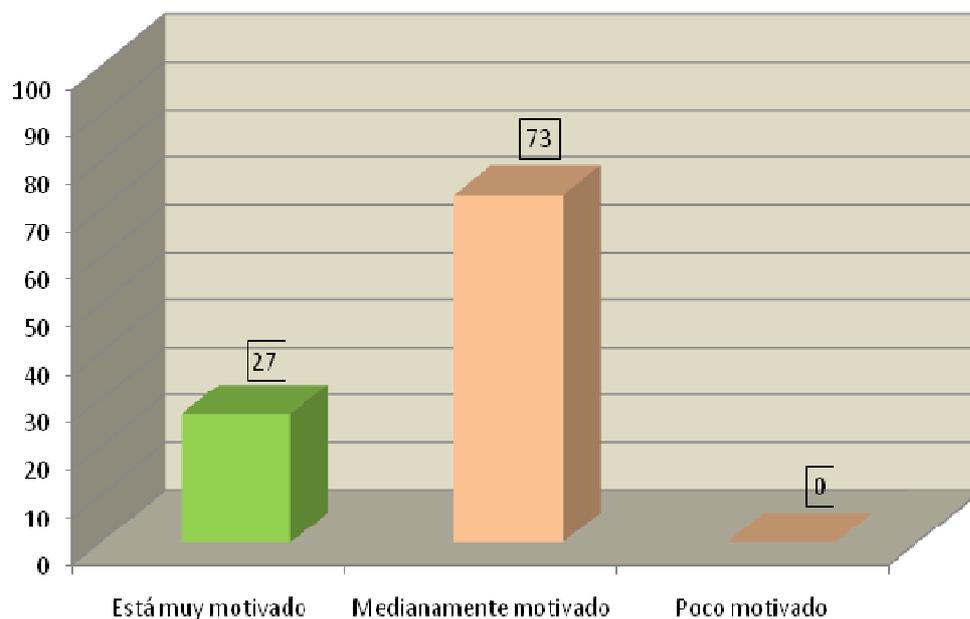
**Cuadro N° 14**

### MOTIVACIÓN LABORAL

<b>Evaluación</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Está muy motivado	60	27
Medianamente motivado	164	73
Poco motivado	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 11**

**MOTIVACIÓN LABORAL**



La motivación es un proceso mediante el cual el trabajador, impulsado por fuerzas internas o que actúan sobre él, inicia, dirige y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades; simultáneamente, intenta alcanzar las metas de la organización en la que trabaja.

El 73% de los conductores de micros se encuentran medianamente motivados, lo cual posiblemente se da por la situación salarial y no tanto por las prestaciones sociales, puesto que el salario que percibe cubre sólo las necesidades básicas de su familia, pero no cuentan con prestaciones sociales adecuadas, vacaciones, seguro laboral, feriados. Tampoco su fuente de trabajo le permite oportunidades de crecimiento personal. La relación interpersonal es motivadora, puesto que en muchas de las paradas de las diferentes líneas existe una cierta camaradería, relación de compañerismo a pesar de lo monótono y fatigante que puede llegar a ser este trabajo.

Estos factores influyen de alguna manera en sus sentimientos y pensamientos de satisfacción, lo que les permite desarrollar una motivación adecuada para llevar a cabo sus actividades laborales.

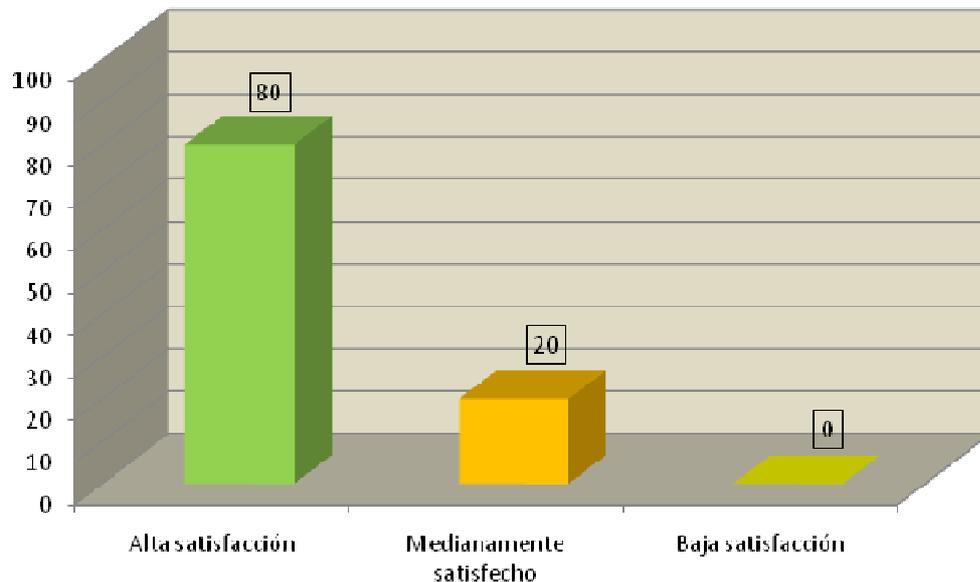
Por otro lado, el 27% de los conductores está muy motivado laboralmente debido a que el conductor ve a su trabajo como un aporte fundamental a la familia y sociedad. En algunas líneas se denota una buena organización y eso hace que realicen actividades recreativas, por lo que existe una mayor interacción entre los conductores. También se percibe el trato agradable que tiene el usuario con el conductor, lo que da lugar a que exista una buena atención del servicio en algunos casos.

**Cuadro N° 15**  
**SATISFACCIÓN LABORAL**

<b>Evaluación</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Alta satisfacción laboral	179	80
Medianamente satisfecho laboralmente	45	20
Baja satisfacción laboral	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 12**

**SATISFACCIÓN LABORAL**



La siguiente información muestra que el 80% de los conductores presenta alta satisfacción laboral, lo que indica que su trabajo como conductor de micros en su mayoría satisface sus necesidades personales, ya que en mucho de los casos creen que su trabajo es importante para las personas que hacen uso de su servicio, ya que el cumplimiento diario de su trabajo de cierta manera les produce complacencia por el hecho de que los conductores están acostumbrados a cumplir con el horario de entrada y de salida.

Si bien la retribución que reciben de su trabajo algunas veces es lo suficiente para complacer las expectativas familiares, se puede afirmar que tienen una alta satisfacción laboral tal vez por la presencia de un sentimiento de servicio que prestan a la sociedad, por lo que también contribuyen con ella.

Un 20% de conductores están medianamente motivados, esto indica que las causas mencionadas no son tan suficientes para este grupo de sujetos, por lo que su trabajo no les causa una motivación alta; además el esfuerzo que ponen para su trabajo de

alguna manera es retribuido económicamente, causando cierta satisfacción hacia su persona.

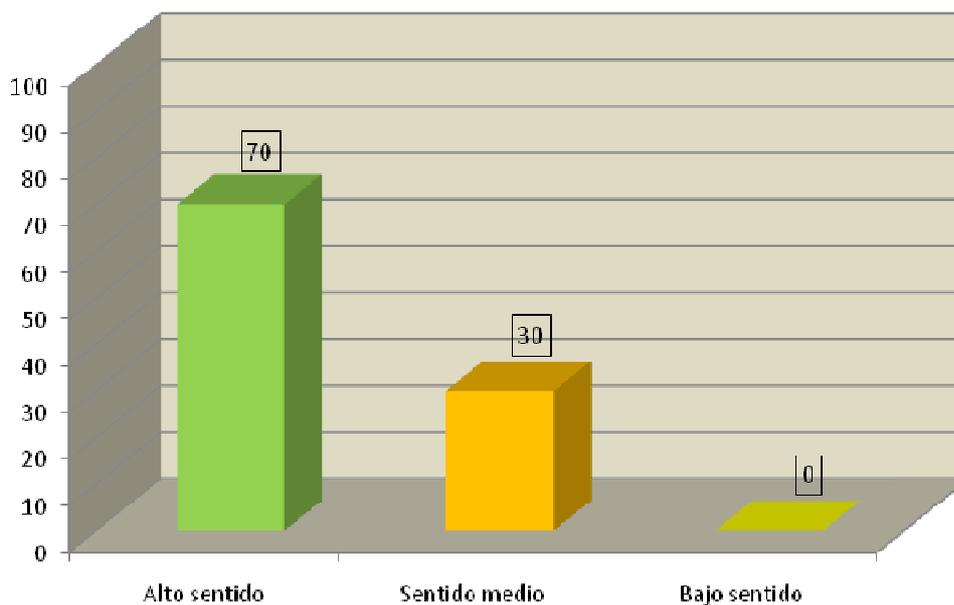
**Cuadro N° 16**

**POSICIÓN Y JERARQUÍA EN EL TRABAJO**

<b>Evaluación</b>	<b>Fr</b>	<b>%</b>
Alto sentido de posición y jerarquía	156	70
Sentido de posición y jerarquía medio	68	30
Bajo sentido de posición y jerarquía	--	--
<b>TOTAL</b>	<b>224</b>	<b>100</b>

**Gráfico N° 13**

**POSICIÓN Y JERARQUÍA EN EL TRABAJO**



Finalmente, analizando el cuadro un 70% de los conductores consideran la importancia del alto sentido de posición y jerarquía en el trabajo, también tienen claros quien los representa a su línea y sindicato, ya que en cada línea está a cargo un representante denominado jefe de líneas. Además, son valorados por su familia y amigos por la labor que desempeñan. Asimismo, ellos reconocen el trabajo sacrificado que realizan.

El 30% de los conductores tienen un sentido de posición y jerarquía media, lo que significa que de alguna manera algunos conductores no consideran importante el tener jefes de línea y representantes del sindicato. Tampoco hacen una valoración hacia el esfuerzo que ponen en su trabajo; para algunos conductores ser parte como miembros activos en sus líneas no es de mucha importancia, por lo tanto no acuden frecuentemente a reuniones o actividades extras.

En cuanto a la hipótesis planteada, *“los conductores de micros que conforman los sindicatos de autotransporte presentan motivación caracterizada por una satisfacción y posición baja”*, se debe indicar que la misma se rechaza puesto que los conductores están medianamente motivados; en cuanto a lo económico están satisfechos a pesar del esfuerzo que significa su trabajo, y por lo tanto presentan alta satisfacción laboral, porque su trabajo de cierta manera es fundamental para sociedad; también consideran importante el alto sentido de posición y jerarquía en el trabajo.

## **6.1. CONCLUSIONES**

Una vez analizados los datos de manera cuantitativa y cualitativa, llegamos a las siguientes conclusiones, en relación a los objetivos e hipótesis planteadas a un inicio de la investigación:

### ***1.-“Determinar los rasgos característicos de la personalidad de los conductores”***

Los rasgos que caracterizan a los conductores de micros son mucha tensión que indica que son sujetos tensos, irritables, impacientes, también presentan el rasgo de baja integración, que hace referencia a una personalidad autoconflictiva y descuidada de reglas sociales.

En cuanto a la hipótesis planteada, la misma se rechaza porque no existe la presencia de los cuatro rasgos de personalidad planteados, pues sólo dos de los rasgos se confirman: el de mucha tensión y dominancia, no encontrándose presentes los rasgos de dureza y radicalismo.

### ***2.-“Establecer el nivel de ansiedad que presentan los conductores”***

Los conductores de micros tienen un nivel de ansiedad de banda normal, que hace referencia precisamente a la ausencia de ansiedad en el desempeño de su actividad laboral, puesto que no existe una sensación de aprensión difusa, indiferenciada y generalizada ante una demanda específica, vaga u originada por algún conflicto.

En los síntomas en los que se denotan niveles de ansiedad es el síntoma asertivo, donde se encontró niveles de ansiedad ligera, moderada y grave, lo cual indica que no pueden desempeñar un buen trabajo, puesto que se sienten inseguros.

La hipótesis planteada que indica que los conductores de micros presentan un nivel de ansiedad grave, se rechaza, puesto que los conductores de micros no presentan ansiedad en el desarrollo de sus actividades laborales.

### ***3.- “Identificar el nivel de depresión que presentan los conductores”***

Los conductores de micros presentan una depresión caracterizada sobre todo por ser moderada y mínima, lo que indica que existe un sentimiento de desesperanza hacia sí

mismo, hacia el futuro y el mundo en general, puesto que este estado se caracteriza por la presencia de tristeza, inquietud, pérdida de interés en las actividades que realizan.

En cuanto a la hipótesis planteada que asevera la existencia de una depresión severa, se rechaza ya que los conductores de micros presentan una depresión moderada y mínima, debido al desarrollo de sus actividades diarias.

#### ***4.- “Caracterizar el agotamiento laboral que presentan los conductores”***

Los conductores de micros no poseen el Síndrome de Burnout ya que en las tres categorías de despersonalización y reducida realización personal se observa normalidad. Aparentemente, en la categoría de cansancio emocional, se observa un ligero incremento con calificaciones que corresponden a la categoría normal, ya que se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo; sin embargo ésto no define la presencia de este síndrome en los conductores de micros, ya que las condiciones para que una persona tenga este síndrome de estar “quemados por su trabajo”, es en las dimensiones de despersonalización y reducida realización personal, que en este caso calificaron anormal.

La hipótesis se rechaza puesto que se planteó que los conductores de micros presentan un agotamiento laboral caracterizado por cansancio emocional, despersonalización y reducida realización normal, lo que no se presenta, puesto que en estas tres dimensiones se manifiesta un resultado considerado anormal.

#### ***5.- “Establecer el nivel de autoestima de los conductores”***

Los conductores de micros poseen una autoestima regular, lo que indica que los mismos se aceptan tal como son, se respetan a sí mismos, y por lo tanto valoran su trabajo, lo que puede ser expresado por la comunicación que existe entre los miembros de una familia, en el contexto social que los rodea (como ser el trabajo, amigos, etc.).

En síntesis, se puede aseverar que los conductores tienen una autoestima regular por lo que la hipótesis planteada se rechaza, puesto que inicialmente se afirmó que los conductores presentan una autoestima baja.

#### **6.-“*Caracterizar las principales motivaciones laborales de los conductores*”**

Los conductores de micros, en relación a su satisfacción laboral están medianamente motivados, puesto que como trabajadores son impulsados por fuerzas internas o que actúan sobre él, por lo que inicia, dirige, y mantiene una conducta orientada a alcanzar determinados incentivos que le permiten la satisfacción de sus necesidades. Por ende, existe una alta satisfacción laboral y mantienen un alto sentido de posición y jerarquía.

De manera general, se puede indicar que los conductores están satisfechos por la labor que desempeñan, y por tanto se rechaza la hipótesis planteada a un inicio ya que se había aseverado que los mismos presentarían una motivación, satisfacción y posición baja.

## **6.2 RECOMENDACIONES**

En base a los resultados encontrados en la presente investigación, se realizan las siguientes recomendaciones:

1. Se recomienda a las autoridades competentes del área de transporte público de micros que generen y propongan, estrategias de concientización para la educación vial, tanto para conductores y como para peatones, los cuales deben cumplir con las normas de tránsito.
2. Se recomienda a las diferentes autoridades de los sindicatos y cooperativas que busquen políticas para que el conductor obtenga el beneficio de contar con prestaciones sociales, seguros, vacaciones y jubilación, ya que el trabajo que realizan es extenuante y arriesgado, por lo que ponen en riesgo su vida y el destino de su familia.
3. A la Carrera de Psicología en función a la extensión universitaria que se busquen espacios no sólo en el área de educación, sino también en el área laboral con temas relacionados al estrés, ansiedad, agotamiento y satisfacción laboral, rasgos de personalidad, autoestima, etc., que permitan mejorar cualitativamente el servicio al público y el grado de satisfacción en el cumplimiento del deber.
4. Debido al crecimiento poblacional, se recomienda a las instituciones generar espacios de atención a sus trabajadores, realizando evaluaciones psicológicas constantes para prevenir posibles problemas psicológicos, ya que se encontró indicios de ansiedad y depresión, para un óptimo desempeño laboral, elaborando un perfil adecuado para la contratación de nuevos conductores.

## BIBLIOGRAFÍA

- Ander-Egg, Ezequiel; “METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION SOCIAL”.

Humanitas, Argentina, 1983

- Baron, Robert; “FUNDAMENTOS DE PSICOLOGÍA”.

Pretince Hall, México, 1997

- Bischof, Ledfor; “INTERPRETACIONES DE LAS TEORÍAS DE LA PERSONALIDAD”.

Trillas, México, 1980

- Calderon, Guillermo; “DEPRESION CAUSAS Y MANIFESTACIONES Y TRATAMIENTO”.

Trillas, Mexico, 1996

- Dorsch, Friedrich; “DICCIONARIO DE PSICOLOGÍA”.

Herder, España, 1981

- Kaplan y Sadock; “COMPENDIO DE PSIQUIATRÍA”.

Salvat, México, 1987

- Maslach C, y otro; “MASLACH BURNOUT INVENTORY MANUAL”.

Palo Alto, Estados Unidos, 1996

- Olortegui, Felipe; “DICCIONARIO DE PSICOLOGÍA”.

San Marcos, Perú, 1980

- Pierre, Pichot y otros; DSM IV “MANUAL DIAGNÓSTICO Y ESTADÍSTICO DE LOS TRASTORNOS MENTALES”.

Masson, España, 1995

- Rojas Enrique; “LA ANSIEDAD”.

Edaf, España, 2003

- Salvatore, Maddi; “TEORIAS DE LA PERSONALIDAD; Un análisis comparativo”.

El Ateneo, Argentina, 1972

- Sarason, Irwin y otro; “PSICOLOGÍA ANORMAL”.

Pretince Hall, México, 1996

- De Los Ríos, Jacqueline; “IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA PARA INCREMENTAR LA AUTOESTIMA”.

U.A.J.M.S., Bolivia, 1999

- Peñaloza, Weimar; “CARACTERIZACION PSICOLOGICA DEL ASPIRANTE A POLICIA EN LA ESCUELA BASICA POLICIA DE LA CIUDAD DE TARIJA”.

U.A.J.M.S., Bolivia, 2005

- Soliz, Regina; “FACTORES PSICOLOGICOS ASOCIADOS A LA INSATISFACCION DENTRO DEL MATRIMONIO EN HOMBRE Y MUJERES COMPRENDIDOS ENTRE 25-35 AÑOS DE EDAD DE LA CIUDAD DE TARIJA”.

U.A.J.M.S., Bolivia, 2008

- Torrez, Martina y otro; “INFLUENCIA DEL ROL LABORAL EN EL BIENESTAR PSÍQUICO DE LOS POLICÍAS DEL COMANDO DEPARTAMENTAL DE LA CIUDAD DE TARIJA”.

U.A.J.M.S, Bolivia, 2007

- Choque, Eunis, “CARACTERIZACION PSICOLOGICA DE LAS PERSONAS OBESAS ENTRE 25-30 AÑOS DE EDAD EN LA CIUDAD DE TARIJA - CERCADO”.

U.A.J.M.S, Bolivia, 2009

## **INTERNET**

- [www.Org./1999/xhtmll](http://www.Org./1999/xhtmll)
- [www.psicologiacientifica.com](http://www.psicologiacientifica.com)
- [16PFworld.com](http://16PFworld.com) Informe (WCR)
- [www.insp.mx/salud/index.html](http://www.insp.mx/salud/index.html)
- [www.monografias.com/trabajosII/bur](http://www.monografias.com/trabajosII/bur)
- [www.portalpsicologico.org/articulos-psicologia/trastornos-de-ansiedad](http://www.portalpsicologico.org/articulos-psicologia/trastornos-de-ansiedad)
- [www.motorpasion.com/seguridad/](http://www.motorpasion.com/seguridad/)
- [www.midas.com/LinkClick.aspx?link=450&tabid=462](http://www.midas.com/LinkClick.aspx?link=450&tabid=462)
- [www.kaosenlared.net/barcelona](http://www.kaosenlared.net/barcelona)
- [www.Cop.es/colegiados/m-13106](http://www.Cop.es/colegiados/m-13106)
- [www.foro-cualquiera.com/charlas-cafe/111083-chofer-bondi-la-tv-negligencia-irresponsabilidad.html](http://www.foro-cualquiera.com/charlas-cafe/111083-chofer-bondi-la-tv-negligencia-irresponsabilidad.html)
- [www.depresion.psicomag.com/test\\_estres\\_laboral.php](http://www.depresion.psicomag.com/test_estres_laboral.php)
- [www.seguridad-vial.net/factores\\_fisicos.asp](http://www.seguridad-vial.net/factores_fisicos.asp)

- [www.infocop.es/view\\_archive.asp](http://www.infocop.es/view_archive.asp)
- [www.seguridad-vial.net/distracciones.asp](http://www.seguridad-vial.net/distracciones.asp)
- [www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota\\_id=753782](http://www.lanacion.com.ar/nota.asp?nota_id=753782)
- [Elmercurio.com](http://Elmercurio.com)
- [www.boletin.coband.org/](http://www.boletin.coband.org/)
- [www.deautomoviles.com.ar/conduccion/articulos.html](http://www.deautomoviles.com.ar/conduccion/articulos.html)
- [www.depsicoterapias.com/site/home.asp](http://www.depsicoterapias.com/site/home.asp)
- [www.seguridad-vial.net/tipos\\_conductor.asp](http://www.seguridad-vial.net/tipos_conductor.asp)
- [www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/motlaboral.htm](http://www.gestiopolis.com/recursos2/documentos/fulldocs/rrhh/motlaboral.htm)
- [www.seguridad-vial.net/factores\\_fisicos.asp](http://www.seguridad-vial.net/factores_fisicos.asp)
- [www.seguridad-vial.net/psicologicos.asp](http://www.seguridad-vial.net/psicologicos.asp)
- [www.psicologia/pers/](http://www.psicologia/pers/)
- [www.iestres.es/visor.php?pagi=12&tem=384&sec=4](http://www.iestres.es/visor.php?pagi=12&tem=384&sec=4)
- [www.morellpsicologia.com/depresion\\_definicion.htm](http://www.morellpsicologia.com/depresion_definicion.htm)
- [www.micoche.com/articulos/articulos\\_motor.asp?Id=269](http://www.micoche.com/articulos/articulos_motor.asp?Id=269)
- [www.medicinaysalud.org/actualidad/el-estres-un-problema-social-en-epana-el-70-de-los-conductores-admiten-que-padecen-estres/](http://www.medicinaysalud.org/actualidad/el-estres-un-problema-social-en-epana-el-70-de-los-conductores-admiten-que-padecen-estres/)
- <http://motivacionlaboral.galeon.com/motivacion.htm>
- <http://ansiedad.comocombatir.com/estres-laboral.htm>
- <http://forum-psicologos.blogspot.com/2009/04/el-77-de-los-conductores-espanoles.html>
- [http://español.geocities.com/aguilera99/volumen36\\_files/filelist.xml](http://español.geocities.com/aguilera99/volumen36_files/filelist.xml)
- <http://biblioteca.consultapsi.com/DSM/dsmdepre.htm>
- <http://usuarios.multimania.es/doliresa/index-2.html>

- [http://es.wikipedia.org/wiki/Tráfico\\_vehicular](http://es.wikipedia.org/wiki/Tráfico_vehicular)
- [http://ads.Canal 13 de Chile.cl/RealMedia/ads](http://ads.Canal13deChile.cl/RealMedia/ads)
- [http://lapalabra.utec.edu: salud-mental-y-agresividad-en-conductores-del-transporte-publico.](http://lapalabra.utec.edu: salud-mental-y-agresividad-en-conductores-del-transporte-publico)
- Ponce, Carlos y otros; “ESTUDIO PSICOLÓGICO SOBRE LOS PATRONES DE CONDUCTA EN CONTEXTOS DE TRÁFICO, EN GRUPOS DE AUTOMOVILISTAS PARTICULARES Y PROFESIONALES DE LIMA METROPOLITANA”.

Revista IIPSI, VOL. 9 - N° 2, 2006

- FUENTE: (Sindicato de Autotransporte Urbano “La Tablada”, Sindicato de Autotransporte Urbano “Luis de Fuentes”, Cooperativa de Autotransporte Urbano “TARIJA” y la Cooperativa de transporte y servicio Urbano “VIRGEN DE CHAGUAYA”