

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A nivel mundial existen distintas formas de transportarse de un lugar a otro para llegar a distintos lugares del área urbana, un taxi es un medio de transporte público que permite desplazamientos rápidos, confortables y directos principalmente en áreas urbanas el usuario paga una tarifa al conductor a cambio del servicio de transporte prestado, la demanda es servida por la combinación de estos servicios a través de los tres segmentos: despacho, calle y contrato. Sin embargo, los segmentos por despacho y en la calle son los predominantes.

Son muchas las formas que se buscan para identificar a los taxis públicos para que haya más seguridad con los pasajeros ya que muchas veces son niños los que van en estos taxis. La policía de las distintas ciudades más grandes del mundo también tienen un registro de los taxis de distintas empresas pues muchas veces estos taxis han sido fuente de maltratos, robos atracos, secuestros, violaciones y hasta homicidios a los pasajeros.

En investigaciones que se hizo en el **Perú** las empresas de transporte analizan sus accidentes, investigan sus factores causales, valoran sus consecuencias y por ello proponen e implementan medidas de corrección para evitar su recurrencia. No consideran al accidente un fallo del sistema sino, que consideran que estos son debidos a factores tangibles concretos, la mayoría considerados errores netamente del conductor.

Cuando se determina la causa de los accidentes, la evaluación escasamente considera los factores psicosociales intervinientes. Apenas se preguntan por el origen o la causa que ha propiciado el error, qué grado de "conducta de seguridad" posee el trabajador, cual ha sido su condición psicológica, física previa al accidente, cual ha sido su desempeño emocional o qué tipo de problemas tuvo el conductor en el trabajo, en la familia, en las calles días antes del suceso, etc. (Fe.N.Tax, 2001,p.6).

En Bolivia, existen más de 250 empresas dedicadas al servicio de radio taxi las cuales muchas de ellas están registradas en la alcaldía y la policía de los distintos departamentos del país. Las empresas de radio taxis se diferencian de los taxis por ser empresas que trabajan mediante radio comunicación y dan un servicio de puerta a puerta, estas empresas de radio taxi cuentan con una antena que abarca toda el área de la ciudad incluyendo el área periférica la cual da un alcance a todos los móvil que están conectados con una radio y una antena que tiene la codificación de su misma empresa.

Los distintos radio taxis están numerados y tienen variados colores o franjas en el auto para ser reconocidos de las demás empresas, además cuentan con otros distintivos para que los clientes los reconozcan como ser números de teléfono en los parabrisas, logotipos, un número en puertas y parabrisas, color de camisa que utilizan los conductores según el día lo cual sirve al cliente o pasajero de referencia a la hora de abordar un taxi y más aún cuando el pasajero ha tenido algún problema con el conductor.

En las últimas décadas en Bolivia los problemas con los taxis se ha ido incrementando de forma masiva ya que muchas personas optan por adquirir un auto como una fuente de trabajo por la falta de empleos y no así por ser profesionales en el área ya que para ser un buen conductor se debería pasar cursos de cómo se debe tratar a los pasajeros y sobre todo a los clientes. Los medios de comunicación muestran cada vez más distintos accidentes en las calles y denuncias sobre maltratos a mujeres niños y adultos ocasionados dentro y fuera de los taxis por distintos motivos aunque estos no siempre son por problemas con el alcohol, sino que muchas veces es también por el descuido de los pasajeros, el molesto tráfico, los problemas psicológicos que pueden estar pasando los conductores e incluso problemas personales o familiares.

En **Tarija** hay más de 20 empresas privadas prestadoras del servicio de radio taxi cada una de estas empresas es la encargada de planificar, organizar, controlar y

ejecutar el servicio que presta a los pasajeros o clientes según un reglamento interno que cada empresa elabora para el beneficio de todos los que forman parte de éstas, empresas como también para los clientes; además, estas empresas trabajan de acuerdo a las tarifas vigentes que elabora la policía de tránsito, la alcaldía y las juntas vecinales lo cual es más económico que tomar un taxi.

En los distintos departamentos de Bolivia los taxis están agrupados por radio taxis o simplemente taxi, para poder trabajar con taxi sólo se necesita ser mayores de edad y tener la licencia de conducir que les entrega la policía de tránsito, mientras que en las empresas de radio taxi presentan una serie de requisitos para poder trabajar, como ser mayor de edad, carnet de identidad licencia de conducir, certificado de antecedentes de tránsito y de la FELLCC, además de sus datos domiciliarios, y los papeles de la movilidad con la que van a trabajar. Como se puede ver las empresas de radio taxi tratan de dar mayor seguridad a los pasajeros aunque aun les falta tener otros requisitos que tienen en otros países como ser, el examen médico y psicológico.

Con estos requisitos las empresas tratan de contratar a personas más estables para cumplir con la demanda de las llamadas de radio taxi, ya que de esta manera se puede conocer qué tipo de persona es la que trabaja en su empresa con los pasajeros pues los conductores recogen a las personas desde su domicilio para llevar a distintos lugares como ser a su trabajo, colegio de los hijos, lugares donde frecuentan, y otros.

Tarija es una ciudad pequeña en comparación de otras ciudades del país que va creciendo día a día en todo sentido, como se puede esperar el tráfico esta cada vez más caótico en la ciudad y los accidentes van aumentando por distintos motivos, “Para la policía de tránsito uno de los principales problemas es la imprudencia que tienen los conductores al manejar en estado de ebriedad y la falta de conocimiento de las reglas de tránsito” (El País, febrero, 2007).

Aunque se conoce que la mayoría de los accidentes de tránsito es a consecuencia del alto consumo de alcohol, el exceso de velocidad, el zigzaguear, adelantamientos inseguros, no guardar las distancias de seguridad, obstruir a otros vehículos, hacer

gestos obscenos o el abuso verbal, entre otros, etc. Según estadísticas de tránsito un cierto porcentaje tienen accidentes por otros factores que no están relacionados con el alcohol, ni con lo anterior mencionado, estos son problemas familiares, personales, laborales, emocionales etc. que los conductores pueden tener como cualquier otra persona.

Conociendo esto, y sabiendo que el taxi es uno de los medios necesarios para transportarse de un lugar a otro dentro de la ciudad y que requiere de mucha confiabilidad y seguridad por parte de los pasajeros hacia los conductores de radio taxi, se debe tomar en cuenta que si bien al subir a un taxi vemos al conductor físicamente bien de salud no conocemos cómo se encuentra emocionalmente o psicológicamente.

Los conductores de radio taxi móvil deben de estar bien concentrados para atender las llamadas telefónicas, las direcciones donde se van a dirigir, los encargos a través de códigos, o números por la radio de comunicación sin contar que también escuchan música, atienden su celular, las bocinas de otras movilidades, las discusiones con los pasajeros los gritos en las calles el molesto tráfico de micros y movilidades particulares etc.

Además estas empresas tienen su propio estatuto y reglas que deben cumplir al pie de la letra o de lo contrario son castigados quitándoles horas de trabajo con la radiocomunicación e incluso por multas fijadas por ellos mismos, entonces cómo pueden trabajar sin tener algún problema de estrés, ansiedad, depresión etc. Cómo sobrellevar los problemas familiares y laborales e incluso qué trato podrían dar a los pasajeros cuando se conoce que mucha gente utiliza y confía al mandar a niños en los radiotaxis.

Según informes de la **policía** tanto a nivel mundial como también en Bolivia, los accidentes de tránsito en las calles se han convertido en uno de los problemas más graves cada día. Factores de naturaleza física, técnica, aspectos comportamentales,

conductuales, cognitivos y de formación cívica/vial son algunas de las posibles causas de accidentes que se registran en la actualidad además los numerosos maltratos que se dan al abordar un taxi por no tener en cuenta la parte emocional por la que está pasando el conductor. Seguridad social en choferes, 2009.

Los distintos reportes de noticias que se dan en los medios de comunicación fue lo que motivó para que esta investigación realice; un estudio orientado a explicar desde la ciencia el problema de la personalidad, el estrés, la ansiedad, la depresión, los distintos indicadores emocionales que presentan los conductores que trabajan en las empresas de radio taxi móvil. El tema de las características psicológicas es de mucha importancia ya que nos puede dar pautas a tener en cuenta al momento de abordar un taxi para llegar a su trabajo o a cualquier otro lugar. Como en el departamento de Tarija no se encontró suficiente información acerca de las características psicológicas de los conductores de radio taxi se plantea como pregunta de investigación:

¿Qué características psicológicas presentan los conductores que trabajan en las empresas de radio taxis de la ciudad de Tarija?

1.2. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se constituye en un **aporte teórico** porque permite conocer los rasgos de personalidad, el grado de ansiedad, el estrés, la depresión, los indicadores emocionales que presentan los conductores de radio taxis.

Por la importancia de esta problemática y las complicaciones que se dan en las calles día a día tanto en la zona urbana como también fuera de la ciudad entre pasajeros y conductores, es necesario conocer qué características psicológicas presentan los conductores ya que estos trabajan de puerta a puerta con los clientes de todas las edades pero sobre todo porque en muchas ocasiones son niños solos los que van en estos taxis y se requiere de mayor seguridad y confianza por parte del pasajero llamado también cliente.

Es así que el presente trabajo de investigación, busca realizar un aporte teórico conceptual acerca de las características psicológicas de los conductores de radio taxi. La utilidad de esta investigación radica en ofrecer a las personas una información útil que pueda orientar el conocimiento y el interés del tema ya que los conductores de taxi día a día transportan a las personas de puerta a puerta, por tanto, es necesario conocer si los conductores presentan alguna medida de seguridad y confiabilidad no sólo en lo físico sino también emocionalmente para dar seguridad y un buen trato a los pasajeros.

Basándose en el **aporte práctico** los resultados obtenidos de las características psicológicas como ser: rasgos de personalidad, estrés, ansiedad, depresión y algunos indicadores emocionales que pueden presentar los conductores de las empresas de radio taxi de la ciudad de Tarija, se podrá sugerir algún apoyo profesional para estas empresas.

II. DISEÑO TEÓRICO

2.1. PROBLEMA CIENTÍFICO

¿Qué características psicológicas presentan los conductores de las empresas de radio taxi de la ciudad de Tarija?

2.2. OBJETIVOS

2.2.1. Objetivo General

Determinar las características psicológicas que presentan los conductores de las empresas de radio taxi de la ciudad de Tarija.

2.2.2. Objetivos Específicos

- Caracterizar los rasgos de personalidad predominantes de los conductores.
- Determinar el estrés laboral de los conductores.
- Establecer el nivel de ansiedad de los conductores.
- Caracterizar los indicadores emocionales que presentan los conductores.
- Identificar el nivel de depresión de los conductores.

2.3. HIPÓTESIS

La primera hipótesis planteada para este trabajo de investigación fue:

- Los conductores presentan rasgos de personalidad como: agresividad, desconfianza, diferencia entre su actuar y su pensar, dificultad para tomar decisiones inseguridad, incertidumbre, falta de madurez intelectual, orgullo y vanidad, sujetos a su pasado, extroversión carácter apático.
- Los conductores de radio taxi presentan un nivel de estrés laboral alto.
- Los conductores de radio taxi presentan un nivel de ansiedad grave.
- Los indicadores emocionales que presentan los conductores de radio taxi son: Agresividad y socialmente dominante, conflicto de virilidad, rechazo, infantilidad, retraimiento en sí mismo, sentimientos de culpa e inmadurez emocional.
- Los conductores de radio taxi presentan un nivel de depresión grave.

2.4. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	CATEGORÍAS	INDICADOR	ESCALA
CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS	Las características psicológicas son las que definen a una persona. Ya sea según los rasgos de personalidad, los indicadores emocionales, el estrés, ansiedad, depresión.	RASGOS DE PERSONALIDAD	Rigidez Sujetados a su pasado Dificultad para tomar decisiones Agresividad Diferencia entre su actuar y su pensar Desconfianza Dificultad de contacto con los demás Inseguridad, Incertidumbre Extroversión	Ramas en zigzag Posición a la izquierda Ramas como tubos diseminados Ramas en punta Ramas cerradas Raíces con mayor longitud que el tronco Forraje irreal Trazo poroso Tronco más grueso abajo	Test del árbol de Karl Koch Presencia Ausencia

		ESTRÉS	<p>Agotamiento emocional</p> <p>Despersonalización</p> <p>Realización personal</p>	<p>Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.</p> <p>Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.</p> <p>Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo</p>	<p>Escala de Maslach</p> <p>Alto</p> <p>Medio</p> <p>Bajo</p>
		ANSIEDAD	<p>Físicos</p> <p>Psicológicos</p>	<p>Sudores, sequedad de la boca, nudo en la garganta, temblores y rubores.</p> <p>Inquietud, temores difusos, Disminución de la atención, temores de muerte, locura y</p>	<p>Cuestionario de Rojas</p> <p>Ansiedad normal 0 a 20</p> <p>Ansiedad ligera 21 a 30</p>

			<p>suicidio, hipervigilancia.</p> <p>Atención expectante, dificultad de acción, bloqueo afectivo, inquietud motora.</p> <p>Falsa interpretación de la realidad, pensamientos preocupantes, y distorsionados, tendencia de duda, problemas de memoria.</p> <p>Dificultad para entablar conversación se avergüenza de si mismo</p>	<p>Ansiedad moderada 31 a 40</p> <p>Ansiedad grave 41 a 50</p> <p>Ansiedad muy grave 50 o mas</p>
		INDICADORES EMOCIONALES	<p>Agresividad</p> <p>-dientes destacados, boca representada por una línea gruesa, ojo penetrante, ceja con mucho pelo y levantada</p>	<p>Test de la Figura Humana de Karen Machover</p> <p>Presencia</p>

			<p>Inadaptados sociales</p> <p>Retraimiento en si mismo</p> <p>Sentimientos de culpa</p> <p>Inmadurez emocional</p>	<p>orificios en la nariz, manos sombreadas manos sin dedos, dedos en forma de lanza.</p> <p>-dibujan la cabeza al final, oscurecimiento de los rasgos faciales, ojo vacio trazo fuerte en el contorno de la cabeza.</p> <p>-dibujar ojos muy pequeños.</p> <p>- dibujar bolsillos destacados en la figura.</p> <p>-dibujos con ojos vacios o sin ojos, los dientes sobresalen en el dibujo</p>	Ausencia
		DEPRESIÓN	Cognitivo	<p>Tristeza, Pesimismo Sentimiento- de culpa Sentimiento de castigo.</p>	<p>Inventario de depresión de Beck - BDI-II</p>

			Afectivo	Disconformidad consigo mismo, Autocritica Pensamientos suicidas, Perdida de placer.	0 a 9 Sin depresión 10 a 18 Depresión Leve
			Conductual	Cambios en los hábitos de sueño, Irritable Cambios en los apetitos, Dificultad de concentración, Cansancio o fatiga, Pérdida de interés en el sexo.	19 a 29 Depresión Moderada 30 a 63 Depresión grave

III. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordan temas relacionados al problema de investigación los cuales sustentan teóricamente la investigación llevada a cabo. El marco teórico trata de dar explicación sobre los conductores de radio taxi tanto internacional como también nacional y local además explica sobre las características psicológicas que presentan los conductores acerca de los rasgos de personalidad, indicadores emocionales, estrés ansiedad y depresión.

3.1. EL TRANSPORTE

Como se conoce el transporte es muy importante para el crecimiento y desarrollo de muchos países ya que es un medio de traslado de personas, de bienes materiales desde un lugar hasta otro. El transporte moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicadas en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. El transporte comercial de personas se clasifica como servicio de pasajeros y el de bienes como servicio de mercancías.

Ya en el periodo precolombino los incas poseían un rudimentario pero eficiente sistema de caminos interconectados a lo largo y ancho de su Imperio, por el cual trasladaban distintos tipos de mercaderías. Bien a pie o a lomo de llamas sus mercaderías lograban llegar a destino. A veces a través de puentes de cuerdas entre las montañas. Otros pueblos utilizaron canoas o botes como medio de transporte. La llegada de los europeos españoles y portugueses a lo largo de casi toda América produjo grandes cambios en los medios de transporte. Antiguamente uno de los principales modos de transportarse era el marítimo, dado que era más eficiente y rápido para puertos naturales y para los lugares en los que se construyeron puertos, tanto de mar como de los caudalosos ríos americanos. Con el tiempo fueron aumentando nuevas formas de transportarse de un lugar a otro en todas las ciudades sobre todo en las grandes ciudades que requieren de trenes subterráneos como así también el metro, los minivans, los micros y los taxis. (Fe.N.Tax, 2001, p.2).

3.1.1. EL TRANSPORTE URBANO

El transporte urbano es un medio para transportarse de un lugar a otro muy antiguo, es muy importante para el desarrollo de las pequeñas y grandes ciudades de casi todo los países ya que estas ciudades día a día van creciendo y requieren de nuevas formas de transportarse dentro de las ciudades hoy en día el transporte urbano está constituido sobre todo por micros, minibuses, taxi trufis, radio taxis y taxis que están en beneficio y al servicio de las personas que viven en las ciudades de casi todo el mundo ya que permite desplazamientos rápidos, confortables y directos dentro y fuera de la ciudad.

3.1.2. LOS RADIO TAXIS

Los sistemas de trabajo de los conductores de taxis son mucho más complejos, tienen más variables a ser consideradas y muchos más actores ya que la demanda es servida por la combinación de servicios prestados a través de los tres segmentos: despacho, calle y contrato. Sin embargo, los segmentos por despacho y en la calle son los predominantes.

- ❖ Segmento de despacho solicitado por teléfono u otro medio, a una central, presta el servicio puerta a puerta, en zonas donde conseguir un taxi en la calle es difícil, durante la noche, por la baja demanda, o por seguridad. “Al segmento de despacho se puede acceder bien sea llamando a una central donde, por medio de un sistema de radio de dos vías, se busca el taxi, o por otros medios como teléfonos celulares o internet, en algunas ciudades se lo llama también radio taxis”.
- ❖ Segmento de la calle las personas salen a la vía en búsqueda del servicio. Este segmento se divide a su vez en dos grandes ramas: Taxis de la calle o taxis de zonas de espera o parada.

- ❖ Segmento de contrato el usuario contacta directamente al conductor del taxi, cada vez que quiera que le sea prestado el servicio y se le paga generalmente por horas o por actividad a un precio diferente al de la tarifa.

Los taxis que trabajan por despacho solicitado llamados también radio taxis son pequeñas empresas que están al servicio de los pasajeros de las distintas ciudades que están conformados en sociedad o cooperativas que se benefician unos con otros estos conductores tratan de dar constantemente seguridad, rapidez y comodidad a los pasajeros que utilizan sus servicios ya que estos trabajan de puerta a puerta con los pasajeros. Los conductores de radio taxis es uno de los transportes públicos que permite llegar más rápido al lugar requerido de las personas sobre todo al trabajo y a lugares alejados de sus domicilios.

El taxi es un [vehículo](#) que se utiliza en el servicio de transporte urbano de uno o un grupo pequeño de pasajeros por contrato o segmento de la calle como así también por despacho. Usualmente, en modos de [transporte público](#), los lugares donde se recoge y se deja el pasajero se deciden por el proveedor, mientras que en el caso del taxi, el usuario los determina, es decir, a diferencia de los otros tipos de transporte público, como son las líneas del metro o micro que tienen un recorrido ya establecido donde los pasajeros esperan en distintas paradas pagan un pasaje y luego bajan sin entablar ninguna conversación con los conductores.

Los minivans o taxi trufis que son autos tipo taxi que tienen un recorrido similar al de los micros o del [autobús](#) pero que se diferencia por la rapidez que llega de un lugar a otro por el mismo trayecto o línea que este tiene recogiendo y dejando a los pasajeros, y el servicio ofrecido por el taxi o radio taxi se caracteriza por ser puerta a puerta donde el pasajero muchas veces llega a entablar una breve conversación con el conductor.

Para la comodidad de los clientes las empresas de radio taxi, brindan distintos servicios y comodidades como ser traslado de personas de puerta a puerta, recojo de

alumnos, recojo y envíos de todo tipo de servicios, durante las veinticuatro horas del día con tarifas establecidas además cada empresa trabaja haciendo turnos para no dejar sola la empresa y así cubrir todas las llamadas entrantes durante todo el día, las empresas de radio taxi requieren de personas como operadoras en su central de radio comunicación para despachar las llamadas entrantes a los móviles, por lo tanto cada móvil cuenta con una radio de comunicación y un número que les identifica para trabajar.

Por lo general los conductores conocen todas las calles de la zona urbana incluyendo las numeraciones de las casas para poder llegar a cada domicilio con más rapidez, por otra parte por seguridad de las llamadas entrantes cada empresa tiene un registro de las llamadas entrantes con toda las direcciones de los clientes como así también de las instituciones, hoteles restaurantes, farmacias, fábricas, centros educativos, iglesias, parques, plazas, comerciales, mercados y otros.

3.2. CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS

Las características psicológicas son consideradas las disposiciones persistentes e internas que hacen que el individuo, piense, sienta y actúe en cada una de sí misma.

Es muy interesante ver las características psicológicas en los conductores y conocer qué tipo de personalidad e indicadores emocionales son los más relevantes. Las características psicológicas son las que definen a una persona ya sea por los rasgos de personalidad que presentan las personas, estrés, ansiedad, depresión, los distintos indicadores emocionales que pueden presentarse en distintos ámbitos o costumbres en que vive una persona.

3.3. PERSONALIDAD

El término de personalidad se refiere a lo particular y lo general. Si se quiere estudiar la personalidad debemos estar preparados a pasar de lo particular a lo general y de lo general a lo particular de la persona concreta a la persona abstracta y viceversa.

Personalidad es la organización dinámica en el interior del individuo de los sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característico. Allport, p-43,45.1980.

A menudo la gente habla de la personalidad como si se tratara de un producto, algunas veces hablamos como si la personalidad consistiera en rasgos atractivos y admirables: Efecto, encanto, honestidad, etc. Pero no vemos que la personalidad es algo mucho más complejo de lo que indica el uso ordinario del término, e incluye tanto rasgos positivos como negativos. Es difícil elaborar una definición amplia de lo que es personalidad, un concepto actual que podemos utilizar es:

Patrón de sentimientos y pensamientos ligados al comportamiento que persiste a lo largo del tiempo y de las situaciones. La personalidad se refiere a aquellos aspectos que distinguen a un individuo de cualquier otro, y en este sentido la personalidad es característica de una persona que persiste a través del tiempo y de las situaciones.

La personalidad es un modo de ser individual que tiene cada persona, llamada también el conjunto de todos los procesos y las propiedades psíquicas que se manifiestan de un modo mediato e inmediato.

Adler, escribió sobre las fuerzas que contribuyen a estimular un crecimiento positivo y a motivar el perfeccionamiento personal. Es por eso que en ocasiones se considera a Adler como el primer teórico humanista de la personalidad. La teoría humanista de la personalidad, hace hincapié en el hecho de que los seres humanos están motivados positivamente y progresan hacia niveles más elevados de funcionamiento.

3.3.1. RASGOS DE PERSONALIDAD

Desde luego que es imposible observar los rasgos directamente, no podemos ver la sociabilidad, la agresividad, y otros rasgos del mismo modo, muchos de los teóricos de los rasgos de personalidad rechazan la idea sobre la existencia de unos cuantos tipos muy definidos de personalidad, señalan que la gente difiere en varias características o rasgos, tales como, dependencia, ansiedad, agresividad y sociabilidad. Todos poseemos estos rasgos pero unos en mayor o menor grado que

otros, todos los autores que definen personalidad coinciden en que es el aspecto dinámico, propio y característico de una persona, pero que esto va a depender del ámbito sociocultural en el que se encuentre y viva la persona ya que va a adoptar todas las características, costumbres y conocimientos de esa cultura lo cual influye en el desarrollo de su personalidad como tal, como también de los factores genéticos internos que tiene cada persona. Allport, 1980, p.4.

Los rasgos pueden calificarse en cardinales, centrales y secundarios.

Rasgos cardinales: Son relativamente poco frecuentes, son tan generales que influyen en todos los actos de una persona. Un ejemplo de ello podría ser una persona tan egoísta que prácticamente todos sus gestos lo revelan.

Rasgos Centrales: Son más comunes, y aunque no siempre, a menudo son observables en el comportamiento. Ejemplo, una persona agresiva tal vez no manifieste este rasgo en todas las situaciones.

Rasgos secundarios: Son atributos que no constituyen una parte vital de la persona pero que intervienen en ciertas situaciones. Un ejemplo de ello puede ser, una persona sumisa que se moleste y pierda los estribos.

3.3.2. CATEGORIAS DE LA PERSONALIDAD

De alguna forma las personas tienen o están en algunas de estas categorías que se podrán conocer con el test grafico del árbol de personalidad de Karl Koch.

La personalidad de las personas se divide también en cinco categorías:

Extroversión: Locuaz, atrevido, activo, bullicioso, vigoroso, positivo, espontáneo, efusivo, enérgico, entusiasta, aventurero, comunicativo, franco, llamativo, ruidoso, dominante, sociable.

Afabilidad: Cálido, amable, cooperativo, desprendido, flexible, justo, cortés, confiado, indulgente, servicial, agradable, afectuoso, tierno, bondadoso, compasivo, considerado, conforme.

Dependencia: Organizado, dependiente, escrupuloso, responsable, trabajador, eficiente, planeador, capaz, deliberado, esmerado, preciso, práctico, concienzudo, serio, ahorrativo, confiable.

Estabilidad emocional: Impasible, no envidioso, relajado, objetivo, tranquilo, calmado, sereno, bondadoso, estable, satisfecho, seguro, imperturbable, poco exigente, constante, plácido, pacífico.

Cultura o inteligencia: **Inteligente**, perceptivo, curioso, imaginativo, analítico, reflexivo, artístico, perspicaz, sagaz, ingenioso, refinado, creativo, sofisticado, bien informado, intelectual, hábil, versátil, original, profundo, culto y otros de las mismas características.

Todas las teorías de la personalidad, en general, manifiestan que el comportamiento, es congruente a través del tiempo y de las situaciones. Según esta perspectiva, una persona agresiva tiende a ser agresiva en una amplia gama de situaciones y continuará siendo agresiva de un día a otro, o de un año a otro. Este comportamiento constantemente agresivo es una prueba de la existencia de un rasgo de la personalidad subyacente de agresividad, o de una tendencia hacia ella.

“Los estudios comparativos de gemelos idénticos, que comparten el mismo material genético, indican que se parecen mucho más que los gemelos fraternos en características de la personalidad como emotividad, sociabilidad, e impulsividad. Por consiguiente se determina científicamente que la herencia influye genéticamente en la adquisición de una personalidad determinada”Allport, 1980, p.4.

3.4. ESTRÉS

Hans Selye definió el estrés ante la organización Mundial de la Salud como la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior y a esta definición se puede aumentar que el efecto puede ser mental o somático. La palabra estrés se deriva del griego STRINGERE, que significa provocar tensión, esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos en inglés como STRESS, STRESSE, STREST y STRAISSE.

Se puede considerar al estrés como el proceso que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento como amenazante o desbordante de sus recursos. A menudo los hechos que lo ponen en marcha son los que están relacionados con cambios, exigen del individuo un sobreesfuerzo y por tanto ponen en peligro su bienestar personal.

El estrés es una tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicosomáticas o trastornos psicológicos a veces graves. Los médicos han reconocido desde hace tiempo que las personas son más proclives a enfermedades de todo tipo cuando están sometidas a un gran estrés.

Los acontecimientos negativos, tales como la muerte de un ser querido, parecen causar el suficiente estrés como para reducir la resistencia del cuerpo a la enfermedad. Sin embargo, las circunstancias positivas, tales como un nuevo trabajo o el nacimiento de un bebé en casa, también pueden alterar la capacidad normal de una persona para resistir la enfermedad.

El estrés (stress) es un fenómeno que se presenta cuando las demandas de la vida se perciben demasiado difíciles. La persona se siente ansiosa y tensa y se percibe mayor rapidez en los latidos del corazón. Es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente en esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo, incluidos cerebro, los nervios, el corazón, el flujo de sangre, el nivel hormonal, la digestión y la función muscular.

No siempre tiene consecuencias negativas, en ocasiones su presencia representa una excelente oportunidad para poner en marcha nuevos recursos personales, fortaleciendo así la autoestima e incrementando las posibilidades de éxito en ocasiones futuras.

Las personas tenemos diferentes estilos de reaccionar ante las circunstancias que demandan un esfuerzo de nuestra parte, son rasgos que si bien no pueden considerarse como definitivos, sí es cierto que se van consolidando con la acumulación de experiencias, como por ejemplo la emotividad o la reactividad al estrés.

3.4.1. CAUSAS DEL ESTRÉS

Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés. Esto incluye tanto situaciones positivas (el nacimiento de un hijo, matrimonio) como negativas (pérdida del empleo, muerte de un familiar). El estrés también surge por irritaciones menores, como esperar demasiado en una cola o en tráfico. Situaciones que provocan estrés en una persona pueden ser insignificantes para otra en los conductores de radio taxi el molesto tráfico los constantes accidentes la imprudencia de los peatones, los días demasiados calurosos, los problemas con la familia y otros hace que se eleve el nivel de estrés y este puede traer problemas de salud.

Como se puede ver el estrés viene determinado por la situación y la persona simplemente lo padece o se ve abocado a él. Hay determinados acontecimientos o situaciones que son estresantes, siempre y para todas las personas. Por ejemplo el exceso de trabajo o cierto conflicto en una relación interpersonal, muerte de un ser querido, etc.

3.4.2. SÍNTOMAS

El estrés afecta órganos y funciones del organismo, los síntomas más comunes son:

Síntomas físicos

Como taquicardia, aumento de la tensión arterial, Hipersudoración, dilatación pupilar, temblores, excitación general, insomnio, sequedad en la boca, etc.

Síntomas psíquicos

Inquietud, desasosiego, miedo difuso, disminución de la vigilancia, desorganización del curso del pensamiento, disminución del rendimiento intelectual, desorientación tiempo espacial, atención dispersa. Maslach, 1997, p. 16.

Síntomas de conducta

Imposibilidad para relajarse, perplejidad, situación de guardia alerta, tensión muscular facial y mandibular, caminatas sin rumbo (ir y venir), frecuentes bloqueos, irritabilidad, excitación, respuestas desproporcionadas a estímulos externos.

Maslach, calificó a las personas que tienen estrés como afectados de “Sobrecarga emocional” o síndrome del Burnout (quemado) lo describió como “un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal”.

Sub escala de Agotamiento Emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

Sub escala de Despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.

Sub escala de Realización Personal. Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo.

Manifestaciones mentales: Sentimientos de vacío, agotamiento, fracaso, impotencia, baja autoestima y pobre realización personal. Es frecuente apreciar nerviosismo, inquietud, dificultad para la concentración y una baja tolerancia a la frustración, con comportamiento paranoides y /o agresivos hacia los clientes, compañeros y la propia familia.

Manifestaciones físicas: Cefaleas, insomnio, algias osteo musculares, alteraciones gastrointestinales, taquicardia, etc.

Manifestaciones conductuales: Predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral,

bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros, y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia. Ibid.p, 12.

Signos de estrés

Si la persona tiene algunos de estos signos es que posiblemente tenga estrés: Ansiedad, dolor en la espalda, estreñimiento o diarrea, depresión, fatiga, dolor de cabeza, presión arterial alta, insomnio, problemas relacionándose con otros, falta de respiración, tensión en el cuello, malestar estomacal, sube o baja de peso.

3.4.3. ESTRÉS Y EL TRABAJO

Muchas personas experimentan la mayoría de su estrés en los días de trabajo, el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador. El estrés laboral aparece por la intensidad de las demandas o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral y los conductores de radio taxi tienen que estar muy atentos ya que cuando están dentro del auto pueden ocasionarles alguna alteración a consecuencia de un sin fin de cosas por atender como ser: el sonido de la radio de comunicación, las llamadas de atención de la operadoras el molesto tráfico, la atención del celular las bocinas en las calles los gritos, el semáforo etc. Maslach, 1997, p. 9.

3.4.4. ESTRÉS EN LOS CONDUCTORES DE RADIO TAXI

Manejar con estrés aumenta los riesgos de sufrir accidentes, están los que andan en zigzag, o les tiran el auto encima a los peatones y a otros conductores. Dicen que la falta de trabajo, el corralito y otras angustias hacen que muchos circulen como locos, es fácil de constatar. Y no importa si se es conductor, pasajero o peatón. La cuestión

es que el de adelante se apure, se corra, tocarle bocina, "apretarlo" con las luces, meterle el coche pegado al guardabarros, cruzarle el vehículo adelante, tras un peligroso zigzag en plena avenida.

Según los especialistas, manejar bajo un fuerte estrés, angustiados, con bronca o presiones como las que viven hoy la mayoría de los argentinos aumenta los riesgos de accidentes del tránsito. "El estrés y la accidentología están íntimamente relacionados, alguien con un alto estrés tiene disminuidas sus facultades mentales y físicas". Rojas, 2000: 6.

Esto quiere decir que un conductor que sale a la calle así tendrá una menor capacidad de respuesta. Su concentración no será óptima, presentará menos iniciativas para resolver situaciones por sencillas que sean, y habrá dificultades para tomar decisiones adecuadas en los momentos justos, manejar en forma automática, sin estar alerta; su control y dominio del vehículo no será el mismo que en situación normal.

No hay dudas de que muchos de los conductores que en este momento andan por la ciudad están bajo un fuerte estrés. El corralito, las deudas, la devaluación, la plata que no alcanza. Los estados de incertidumbre por lo que vendrá, de temor y duda ante la posibilidad de perder el trabajo, como situaciones prolongadas en el tiempo, atentan contra el bienestar mental y psicológico de cualquiera. Llevado al volante, incrementa el riesgo de que protagonice o produzca un accidente del tránsito.

Para la licenciada María Cristina Isoba, de la Asociación Luchemos por la Vida, "un conductor de taxi o de cualquier motorizado que este manejando y se encuentre excesivamente preocupado o ansioso no está en condiciones para manejar porque no podrá responder en forma correcta a las diversas situaciones problemáticas que plantea el tránsito".

Según los especialistas, los conductores estresados, angustiados, ansiosos, se muestran irritables, no pueden esperar, quieren pasar siempre, y no pueden coordinar

con los demás, los movimientos de espacio y comportamiento en la calle. Le "tiran" el auto al de adelante, no respetan los semáforos en rojo, suelen ir a alta velocidad. Su conducción es agresiva.

3.5. ANSIEDAD

Hoy más que nunca el tema de la ansiedad nos preocupa y nos afecta a todos, no en vano se habla de la era del estrés. La ansiedad es una emoción de alarma que se experimenta como inquietud, desasosiego, temor indefinido, preocupación desbordante y miedo a perder el control.

Para algunos autores 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 se podría calificar de emoción a esto se añade un estado de activación neurobiológica que consiste en un apuesta en marcha de los mecanismos que controlan la vigilancia, la ansiedad se muestra a través de algunos síntomas agitación, inquietud o zozobra del ánimo.

"La ansiedad es sobre todo una reacción de miedo". El miedo por sí mismo es muy útil y perfectamente natural, el problema sobreviene cuando no hay una razón racional para sentir esa angustia. La reacción de alarma, en ese caso es excesiva y prepara al organismo para enfrentarse ante un peligro que no existe, convirtiéndose en algo perjudicial. De esta manera, el pulso y la respiración se aceleran, la transpiración se dispara y se produce tensión muscular. Todos estos síntomas, cuando se producen frecuentemente producen las diversas formas de ansiedad. Rojas, 2000, p. 16.

Como dice un refrán, "el miedo es libre". Se puede sufrir ansiedad por muchas causas y de muchas maneras pero los criterios para establecer estos son los siguientes. ataques de pánico, estos ataques van espaciados por periodos de opresión o de miedo con dificultad respiratoria palpitaciones dolor o malestar precordial parada

respiratoria o sensación de ahogo mareo y otros todo ello no se debe a trastornos físicos ni a otros trastornos mentales este trastorno no está asociado con la agorafobia y frente a estos ataques existe además la ansiedad generalizada que se presenta de modo persistente y suele recorrer un camino que empieza en la ansiedad-fobia-obsesiones. Ibíd. p, 214.

3.5.1. TIPOS DE ANSIEDAD

Muchas personas sufren fobias, es decir miedos intensos ante causas localizadas como insectos, tormentas, ascensores. Este miedo es muy intenso, pero muy concreto. El otro extremo es la “ansiedad generalizada”, un miedo difuso, ilocalizable, una “angustia vital” (a que las cosas vayan a peor, a tener un accidente, a que los hijos enfermen etc.) Entre ambos extremos existe una gran variedad de situaciones y síntomas, incluso se puede llegar a tener “miedo al miedo”, cuando los ataques de ansiedad son frecuentes.

Un estado de ansiedad continuado conduce fácilmente a una depresión cuando el organismo, el cuerpo y la mente que se han preparado para un ataque que no llega, se cansan, se agotan. Nadie puede sostener indefinidamente una situación de alerta, entonces sobreviene el “bajón” Así mismo, una depresión produce frecuentemente un tipo de ansiedad particularmente doloroso que es el miedo a uno mismo.

Existen trastornos de ansiedad de todo tipo: sexuales, obsesivos, compulsivos, etc. Ya hemos hablado de las fobias y la ansiedad generalizada. Habría que incluir además los ataques de pánico y la agorafobia. Un ataque de pánico es un síndrome en el cual la hiperventilación (es decir, la respiración acelerada) introduce excesivo oxígeno en sangre provocando un malestar tan intenso que llega a confundirse con un ataque al corazón. Estos ataques son frecuentes en situaciones de fuerte estrés como exámenes, traumas violentos, entrevistas de trabajo, pero pueden generalizarse a cualquier momento y situación.

Ansiedad positiva es aquel estado de ánimo presidido por el interés, la curiosidad, el afán de conocer y ahondar en tantas cosas atractivas y sugerentes como tiene la vida, un cierto grado de ansiedad positiva es bueno para cualquier tipo de rendimiento concreto.

Ansiedad negativa es aquella que es patológica, enfermiza, negativa, que hay que tratar el problema es cuando la ansiedad se hace negativa para lo cual son necesarios los siguientes requisitos 1) que tenga una gran intensidad 2) que su duración sea excesiva 3) que sea paralizante, que vaya produciendo bloqueos intermitentes, que cada vez van a mas. 2 *Ibíd.* P. 65.

3.5.2. CAUSAS DE ANSIEDAD

Todos sienten miedo alguna vez, pero no todos sufren ansiedad, porque cada uno valora de manera distinta los recursos que posee y por tanto existen personas ansiosas y otras que no lo son. También en este caso el factor genético parece ser importante, aunque por sí solo no basta para desarrollar la enfermedad. Algunos autores hacen hincapié en la infancia, en el momento que el niño explora el mundo que tiene a su alrededor, lo valora con un grado distinto de amenaza según sea el vínculo que le une a sus padres. A este vínculo, le llamamos apego, el apego inseguro es una de las bases de la ansiedad, las causas pueden ser: Físicos, Psicológicos, Conductuales, intelectuales y Asertivos

3.5.3. SÍNTOMAS DE LA ANSIEDAD.

Estos síntomas pueden reunirse en cinco grupos: físicos, psicológicos, de conducta, intelectuales, y por último, asertivos cada uno de ellos abarca una determinada área, aunque la ansiedad en si misma contiene siempre mezcla de unos y de otros

Físicos.- Estos están producidos por una serie de estructuras cerebrales intermedias donde residen o se asientan las bases neurofisiológicas de las emociones, se puede afirmar que el hipotálamo es indispensable para expresión de las emociones. Además

las bases apuntadas en el nivel anatómico, la ansiedad se produce, o está condicionada, por descargas de adrenalina, los efectos causados por esta van a ser parecidos a una estimulación directa del sistema nervioso simpático, donde brotan los síntomas físicos estos son: Palpitaciones, opresión precordial, temblores, Hipersudoración, sequedad de boca, dificultad respiratoria, pellizco gástrico.

Psicológicos.-los síntomas psicológicos son muy importantes estos se captan a través del lenguaje verbal mediante el análisis del lenguaje del discurso se penetra en la calidad y los matices de la vivencia los principales síntomas psicológicos son: Inquietud interior, desasosiego, inseguridad, presentimiento de la nada, temor a perder el control, temor a la muerte, temor a la locura, temor al suicidio.

Conductual.- se llama conducta a todo aquello que se puede observar desde fuera en otra persona, no es necesario que la persona cuente lo que le pasa, sino que simplemente se registra al ver su comportamiento; y esto, tanto en el aspecto general como en el plano comunicativo, Algunos síntomas son: Estado de alerta, hipervigilancia, dificultad para la acción, bloqueo afectivo, inquietud motora, trastornos del lenguaje no verbal.

Intelectuales.-abarca todo lo que es el conocimiento, ahí quedan comprendidos la sensación, la percepción, la memoria, el pensamiento, las ideas, los juicios, los raciocinios, el aprendizaje, etc. algunos síntomas intelectuales son: Diversos errores en el procesamiento de la información, expectación generalizada de matiz negativo, pensamientos preocupantes y negativos.

Pensamientos ilógicos, dificultad para concentrarse, trastornos de la memoria.

Asertivos.- el término asertividad deriva del vocablo latino tardío asertum, participio pasivo de asserere, que significa afirmar, conducir ante el juez; a su vez, procede de serere, asertiva es aquella conducta que hace y dice lo que es más adecuado a cada situación, sin inhibiciones ni agresiones inadecuadas, algunos síntomas son:

Descenso muy ostensible en las diversas habilidades sociales, bloqueo en la relación humana, no saber que decir ante ciertas personas no saber decir que no, no saber terminar una conversación difícil. Rojas, 2000, P.79.

3.6. INDICADORES EMOCIONALES

Ningún indicador por sí solo es evidencia concluyente de su correlato psicológico; la configuración de los indicadores debe considerarse más importante que cualquier signo particular. Las significaciones relacionadas a indicadores específicos deben siempre considerarse en relación a la etapa de desarrollo en que se encuentra el sujeto evaluado. Por ejemplo, a cierta edad las transparencias son normales, no indicadores patológicos.

Algunos indicadores que se encuentran en el análisis de los dibujos remiten a impulsos, ansiedades y defensas. Los impulsos engendran ansiedades, y estas a su vez defensas. Respecto de estas últimas, las hay normales o adaptativas; y patológicas, o no adaptativas. Un criterio que identifica la defensa patológica es cuando la defensa normal está muy exacerbada, por ejemplo una represión muy intensa; o bien cuando es fallida, es decir, fracasando en el control de los impulsos o ansiedades. Una defensa contra otra defensa es también patológica. De acuerdo a lo planteado por, Machover, 1992, p. 11.

Los indicadores emocionales son el conjunto de afectos y emociones tanto positivos como también negativos que experimentan cada persona de manera subjetiva y que son manifestados mediante su comportamiento estos pueden ser de angustia, inseguridad, depresión falta de defensas, baja tolerancia a la frustración, tendencia instintiva, agresividad y socialmente dominante, infantilidad, agresión oral, agresividad y tendencias verbales, canalización de la agresividad hacia la fantasía agresividad reprimida ansiedad, culpabilidad en relación a impulsos agresivos, posesivos y otros.

Cada vez que un sujeto gráfica una persona en esta proyección de su propio Yo que realiza confluyen: experiencias personales y sus representaciones psíquicas, imágenes de estereotipo sociales y culturales que tienen un mayor o menor peso para el sujeto, aceptación o no de su etapa vital, identificación y asunción del propio sexo, el grado de estabilidad y dominio de sí mismo. La figura graficada se asemeja en sus atributos e imagen del sujeto mismo, es como que ante el deberíamos poder decir, es igual a él o a ella. Las personas demuestran su mundo emocional, sus concepciones privadas del mundo físico y social, y sus esfuerzos por organizar su pensamiento, su conducta y relacionarse con esos mundos algunos de los indicadores emocionales que se demuestra en el test de la figura humana son:

- ❖ **Neuróticos:** Cuando la persona dibuja con más énfasis en la cabeza como índice de sus preocupaciones neuróticas ojos vacíos, inmadurez emocional y egocentrismo, debilidad en los rasgos de contacto poca capacidad para las relaciones interpersonales, confusión en la simetría ansiedad, depresión, choque afectivo, falta de equilibrio emocional, línea gruesa y pesada agresividad y depresión, borraduras ansiedad e inseguridad.
- ❖ **Deprimidos:** Cuando la persona dibuja con énfasis en la cabeza, preocupaciones, énfasis en la boca oralidad, dependencia, agresividad reprimida, pueden omitir los brazos no logran relacionarse afectivamente con el prójimo, están retraídos, dibujos muy pequeños, depresión, sentimientos de inseguridad y de inferioridad.
- ❖ **Ansiosos:** cuando la persona que dibuja, utiliza bastantes borraduras esto quiere decir que presenta inseguridad, ansiedad, sobre amiento, miedo.
- ❖ **Obsesivo-compulsivos:** si el dibujo de la cabeza es parecida a la de un mono, preocupaciones, obsesiones, dibujar con cautela inseguridad, compulsión, meticulosidad, exceso de simetría agresividad reprimida, minuciosidad, inseguridad, compulsión borraduras ansiedad, inseguridad, compulsión minuciosidad general.
- ❖ **Histéricos:** Si dibuja dientes destacados en la boca agresividad; falta de

equilibrio emocional; choque afectivo, ansiedad, depresión; exagerada actividad durante el dibujo ,inestabilidad emocional; figura grande colocada en el centro de la hoja egocentrismo, narcisismo, exhibicionismo, cabeza detallada y bien hecha, pero con un cuerpo deficiente, dificultades impulsivas figura flotando en el aire inseguridad, inestabilidad emocional, líneas débiles con refuerzos y manchas inseguridad, ansiedad, inestabilidad emocional.

- ❖ **Inadaptados sociales:** Cuando se dibuja con énfasis en la cabeza (preocupaciones, excesiva intelectualización, frialdad afectiva; dibujan la cabeza al final van al contrario de todos, son inoportunos e inconsecuentes; oscurecen los rasgos faciales dificultad en relaciones interpersonales; trazan fuertemente el contorno de la cabeza tienden a refugiarse en su propia manera de pensar; ojo vacío inmadurez emocional; egocentrismo, soledad.
- ❖ **Agresividad:** Dientes destacados en la boca agresividad oral boca representada por una gruesa línea entrecortada agresividad reprimida o parcialmente reprimida ojo penetrante, a veces algo paranoide, ceja peluda, agresividad, masculinidad ceja levantada agresividad, ironía énfasis en los orificios de la nariz, manos sombreadas culpabilidad por impulsos agresivos; manos sin dedos; dedos en forma de lanza puño cerrado, dedos largos, dedos en forma de garra o de herramienta mecánica, agresividad, sadismo pies grandes o con gesto de patear, línea pesada, agresividad, testarudez; sombrear vigorosamente.
- ❖ **Dependencia:** Boca cóncava u oralmente receptiva dependencia, oralidad; dibujan más grande la figura femenina; por lo general dibujan a la mujer con la quijada de mayor tamaño, énfasis en botones, énfasis en bolsillos, énfasis en línea media, temores, inseguridad, sombrear los senos en la figura femenina, dependencia, oralidad, fijación de imagen materna.

3.7. DEPRESIÓN

El presente trabajo toma como referencia teórica los postulados de Beck el cual define a la depresión como un síndrome en el que interactúan diversas modalidades

somáticas, afectiva, conductual y cognitiva. Considerando que las distorsiones cognitivas en el análisis y procesamiento de la información, con la causa principal del desorden a partir del cual se destacan los componentes restantes.

Para rojas es un término muy amplio que se ha puesto de moda en los últimos años en la cultura occidental, que puede significar:

1) Expresión del lenguaje coloquial: 2) tipo de personalidad :la persona depresiva es aquella que desde siempre, desde que es consciente de sí misma, tiene una visión personal y de la realidad negativa y pesimista 3) síntoma signo que puede aparecer en cualquier tipo de enfermedad general: hepatitis, diabetes, enfermedad neurológica o en cualquier enfermedad de cierta gravedad 4) como síndrome significa conjunto de síntomas 5) como enfermedad: aquí es donde tiene su auténtico sentido clínico este vocablo.la enfermedad depresiva se puede definirse como un trastorno de la vitalidad debido a alteraciones importantes en la neuroquímica cerebral cuyo síntomas mas importantes son la tristeza, la apatía, la falta de ilusión por la vida, la ansiedad, los sentimientos de culpa, y en los casos más graves las ideas o tendencias suicidas.

Depresión endógena: hereditarias en su gran mayoría o debidas a disturbio neuroquímicos complejos. **Depresiones exógenas** se producen por circunstancias de la vida: problemas personales, profesionales, dificultades económicas, pérdida de seres queridos, rupturas en la convivencia y todos aquellos aspectos traumáticos que la vida puede traer consigo. Rojas, 2000, p. 214.

En los trastornos emocionales existe una distorsión o sesgo sistemático en el procesamiento de la información. En las personas depresivas aparece un sesgo en el procesamiento de los sucesos que implican una pérdida de privación. Los individuos depresivos valoran excesivamente esos sucesos negativos, los considera globales, frecuentes e irreversibles, mostrando, pues lo que se conoce como la triada. Visión negativa del yo.

El individuo deprimido manifiesta una marcada tendencia a considerarse como deficiente, inadecuado o inútil. Atribuye sus experiencias desagradables a un defecto propio, sea físico, mental o moral. Se considera indeseable a causa de sus supuestos defectos, tiende a rechazarse a sí mismo y supone que los demás también lo rechazan.

Visión negativa del mundo

Las interacciones con el ambiente son interpretaciones como privaciones, derrotas, etc. El depresivo estima que el mundo le hace enormes exigencias y le presenta obstáculos que interfieren con el logro de sus objetivos de vida.

Visión negativa del futuro

Siempre desde una perspectiva oscura, se da vueltas y vueltas sobre una serie de expectativas que parecen amenazantes. Supone que sus problemas y experiencias comunes continuaran indefinidamente y que a los cuales ya conocidos se agregaran otros males de mayores. Calderón, 1998, p.12.

3.7.1. ETIOLOGÍA DE LA DEPRESIÓN

El procesamiento distorsionado de la información en la depresión y en la ansiedad entiende la teoría de Beck como un factor de desencadenamiento y mantenimiento de los restantes síntomas depresivos o ansiosos. La teoría cognitiva de Beck indica que en muchos casos de depresión unipolar no endógena y en muchos trastornos de ansiedad la etiología tendría que ver con la interacción de tres factores.

La presencia de actitudes o creencias disfuncionales sobre el significado de ciertas clases de experiencias, actitudes que impregnan y condicionan la construcción e la realidad.

Una alta valoración subjetiva se la importancia de esas experiencias que resulta de la estructura de personalidad del individuo.

La ocurrencia de un estresor específico a los anteriores factores, es decir un suceso considerado importante y que incide directamente sobre las actitudes disfuncionales del individuo.

No olvidemos, que depresión y ansiedad, son enfermedades perfectamente compatibles que pueden darse simultáneamente en la misma persona. Existe además un síndrome clínico llamado Depresión – Ansiosa, en el cual ambos problemas se combinan dando lugar a una depresión con sus característicos sentimientos de inferioridad y la tristeza y desesperanza pero donde la inmovilidad típica se convierte o se combina con un estado de excitación, que comprende agitación motora, moverse continuamente, insomnio, hipervigilancia, etc.

En la sociedad actual, se constata un aumento de la depresión y la ansiedad. Esto se debe, al trabajo excesivo, el querer hacerlo todo perfecto, la falta de tiempo ante la carga excesiva del trabajo como también en la familia han llevado a un aumento progresivo de ambas. El desarraigo, desplazamientos por trabajo, la ruptura de las familias (divorcio), el trabajo de ambos padres, la mayor longevidad, nos conduce a un peligroso aumento de personas que manifiestan sentimientos de soledad, uno de los más peligrosos para la salud afectiva. La depresión se puede describir como el hecho de sentirse triste, melancólico, infeliz, abatido o derrumbado. La mayoría de las personas se sienten de esta manera una que otra vez durante períodos cortos. Rojas, 2000, p. 71.

Los síntomas de depresión abarcan:

- Estado de ánimo irritable o bajo la mayoría de las veces.
- Pérdida de placer en actividades habituales.
- Dificultad para conciliar el sueño o exceso de sueño.
- Cambio grande en el apetito, a menudo con aumento o pérdida de peso.
- Cansancio y falta de energía.
- Sentimientos de inutilidad, odio a sí mismo y culpa.

- Dificultad para concentrarse.
- Inactividad y retraimiento de las actividades usuales.
- Sentimientos de desesperanza y abandono.
- Pensamientos repetitivos de muerte o suicidio.

3.7.2. TIPOS DE DEPRESIÓN

A continuación se describen los tipos de depresión.

La depresión como emoción normal

La depresión es una emoción común que en condiciones normales, es una reacción provocada por procesos psicológicos como evaluaciones estimación a nivel cognitivo; en el proceso de depresión intervienen factores cognitivos y sociales. Por su condición desagradable, la depresión parece tener una función: la de eliminación a sí mismo. Pero de ser así la persona se ve obligada a reorganizar sus pensamientos y buscar nuevas ideas para reconstruir su vida. Calderón, 1998 p. 5 - 7.

La depresión como emoción anormal

Una depresión es normal cuando no guarda proporción con el suceso o sucesos antecedentes que lo han provocado; cuando en sustitución de otra emoción más adecuada. Para explicar esta depresión tenemos factores psicológicos y constitutivos. Estos factores están conectados con la depresión durante la psicosis maniaco – depresiva. La depresión no reorganiza las ideas sino que piensa los procesos de pensamiento portadores del dolor mental.

3.7.3. CLASIFICACIÓN DE LOS SÍNTOMAS DE DEPRESIÓN

Beck (1979) citado por Ruiz Sánchez (2000) indica que la depresión presenta una serie de sintomatologías en lo que tanto el componente afectivo, intelectual,

conductual y somático sufren concluyentes cambios a los que se denominaran como trastornos.

➤ **Trastornos afectivos**

La afectividad seriamente perturbada en el síndrome depresivo origina síntomas diversos. la persona que sufre de depresión generalmente inicia su cuadro con un estado de indiferencia hacia situaciones o circunstancias que antes despertaban su interés. Pronto aparece la tristeza persistente y relativamente impermeable a influencia de tal modo cosas que antes pudieran haber estimulado su ánimo, ahora lo abaten.

La persona deprimida presenta casi siempre este síntoma en forma dominante, manifiesta que no tiene confianza en sí mismo y que cuesta mucho trabajo tomar decisiones hecho que deteriora su voluntad y su actividad.

➤ **Trastornos intelectuales**

Es frecuente que la censo percepción se encuentre disminuida, situación que las personas deprimidas se quejan de trastornos de memoria, sin embargo, en realidad existe dificultad para evocar los recuerdos almacenados, y se manifiesta por el impedimento para representar un hecho o encontrar la palabra precisa en el momento que se desean, lo que constituye una experiencia banal episódica del ser humano normal.

➤ **Trastornos conductuales**

Las alteraciones de la afectividad y del intelecto señaladas, dan lugar a la persona deprimida a trastornos de la conducta, la actividad y la productividad del sujeto disminuyen, con frecuencia se muestran vacilante, dudoso, perplejo, aun teniendo en mente la conducta por seguir , no puede decidirse a llevarlo a cabo.

➤ **Trastornos somáticos**

A este cuadro se le llama depresión enmascarada y en la mayor parte de los casos pasa inadvertida para el facultativo, quien sin tenerla presente inicia una búsqueda infructuosa de patología orgánica, que puede prolongarse por años. Así mismo la persona con depresión inicia una preocupación somática que provoca que vaya empeorando cada vez más.

3.7.4. CAUSAS COMUNES DE LA DEPRESIÓN

La depresión a menudo se transmite de padres a hijos; esto puede deberse a los genes hereditarios, comportamientos aprendidos en el hogar o ambos. Incluso si los genes hacen que usted sea más propenso a presentar depresión, un hecho estresante o infeliz en la vida generalmente desencadena esta afección.

Muchos factores pueden causar depresión, como el alcoholismo y la drogadicción. Así también las afecciones y tratamientos médicos, como ciertos tipos de cáncer, dolor prolongado, problemas para dormir, medicamentos esteroides, baja actividad de la tiroides (hipotiroidismo).

Por último, las situaciones o hechos estresantes en la vida, como maltrato o rechazo, ruptura de relaciones con el novio o la novia, ciertos tipos de cáncer, muerte de un amigo o familia, divorcio, incluso el divorcio de los padres, desaprobación una asignatura, enfermedad en la familia, pérdida del trabajo, aislamiento social (causa común de depresión en los ancianos) La depresión es algo más que estar triste o que llorar mucho incluso más severo que estar cansado. Calderón.1998, p: 12.

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

El presente trabajo de investigación corresponde al área de la Psicología Clínica. En términos generales la Psicología clínica se puede definir como una rama de la psicología que investiga y aplica los principios de la misma a la situación única y exclusiva del paciente, este campo dirige el estudio, diagnóstico y tratamiento de los problemas de trastornos psicológicos y conducta anormal a través de diferentes instrumentos psicológicos. Considerando que la psicología clínica investiga, evalúa y estudia las características psicológicas para llegar a un diagnóstico, la presente investigación pretende averiguar las distintas características psicológicas que presentan los conductores de radio taxi de la ciudad de Tarija y que a través de diferentes pruebas y técnicas psicológicas, se encarga de la evaluación y el diagnóstico. Werner, 1991, p. 21.

Es así que se aplicaron distintas pruebas para poder identificar las características psicológicas de los conductores de radio taxi en los cuales se tomaron aspectos como: tipo de personalidad, nivel de estrés, nivel de ansiedad, indicadores emocionales y nivel de depresión.

4.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

El presente estudio corresponde al siguiente tipo de investigación:

Diagnóstica descriptiva porque expone un proceso psicológico evaluable que de acuerdo con lo que sucede recoge información sobre, fenómenos y sus relaciones en la medida que estos son observables sin agregarle significado, es decir, este tipo de investigación sólo presenta al fenómeno como lo encuentra, sin buscar causas ni motivos.

Es descriptiva porque según indica Ortega (1993), es aquella que cuyo objetivo consiste en reunir todo el material existente acerca del tema que se estudia. Es así que trata de establecer una descripción más precisa de las características de un

determinado individuo, un fenómeno o situación concreta indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. El objetivo de la investigación descriptiva consiste en detallar y llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes de los conductores de radio taxis a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas.

El tratamiento de los datos se realizó en dos dimensiones:

Cuantitativa es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre las distintas variables, orientada al resultado de los datos sólidos y repetibles que permitirá conocer de manera cuantificable los datos obtenidos.

Cualitativa porque consiste en: Descripciones detalladas de situaciones, eventos, personas, interacciones y comportamientos observables incorporando lo que los participantes dicen, tal como lo expresan ellos mismos y no como lo expresaría el investigador. Cary, 2009, p: 50.

Es decir, describe e interpreta lo que sucede, tal como el sujeto lo percibe y expresa porque evita la cuantificación, hacen registros narrativos de los fenómenos que son estudiados mediante técnicas como la observación, los cuestionarios los test, etc.

4.2. POBLACIÓN

La población del presente estudio, está constituida por todos los conductores que actualmente trabajan de manera permanente en alguna de las trece empresas de radio taxi de la ciudad de Tarija, y es su única fuente de trabajo. La población actualmente oscila entre 1000 conductores activos en las distintas empresas porque muchos conductores no trabajan de forma permanente o porque los socios muchas veces tienen dos a cuatro movilidades en la empresa por lo que se toma en cuenta a los conductores que asisten al trabajo constantemente.

CUADRO N^o 1

POBLACIÓN

NOMBRE DE EMPRESA	NÚMERO DE SOCIOS A TOMAR EN CUENTA	SOCIOS PERMANENTES
“FULL MOVIL”	150	120
“4 DE JULIO “	120	100
“ANDALUZ”	150	140
“TARIJA”	95	60
“JUAN XX III”	70	50
“MOTO MENDEZ”	60	45
“REMIX	80	75
“EXCEL”	80	60
“SUR”	60	40
“15 DE ABRL”	40	40
“CHAGUAYA”	25	25
“MISTER MOVIL”	30	30
“SINAI”	35	30
TOTAL	105	815

Fuente: Empresas de radio taxi

El cuadro nos muestra el nombre de las distintas empresas que trabajan en la ciudad de Tarija además el número de socios, aunque el número de conductores van cambiando cada vez según su crecimiento. Este grupo está compuesto por el total de socios de cada empresa; se toma en cuenta a los socios que trabajan constantemente como conductores de radio taxi.

4.3. MUESTRA

Tomando en cuenta la cantidad de sujetos de la población se estableció un criterio muestral de 10% de conductores de cada empresa haciendo un total de 81 conductores pero se vio conveniente aplicar a 4 conductores más para que sean 85 en la muestra. Los criterios de selección fueron conductores que trabajen de lunes a

domingo ya sea en la mañana, tarde o por las noches, también se tomó en cuenta sólo a los conductores varones tanto dueños como también choferes, asalariados.

El criterio muestral para esta investigación fue el **intencionado**, este tipo de muestra exige un cierto conocimiento del universo, su técnica consiste, en que es el investigador el que escoge intencionalmente sus características o unidades de estudio.

Características de la muestra:

- 1.- Se tomó en cuenta a los conductores que estén predispuestos a participar en la investigación.
- 2.- Conductores de radio taxi que tengan el tiempo suficiente para realizar cada una de las pruebas.

4.4. MÉTODOS, TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

Los métodos que se utilizaron en la investigación fueron los siguientes:

Método teórico.- como el análisis y la síntesis, que se utilizaron principalmente en la construcción del marco teórico y en la interpretación de los datos, aunque están presentes en todos los momentos de la investigación.

Métodos empíricos: Emiten la intervención, el registro, la medición, el análisis e interpretación de los datos obtenidos.

Método estadístico: Se utilizó para realizar el análisis de los datos que se obtuvo al utilizar los distintos instrumentos.

Técnicas las técnicas que se utilizaron en esta investigación fueron test proyectivos, y cuestionarios.

Los instrumentos que se utilizaron para llevar a cabo la investigación fueron:

De acuerdo a los objetivos planteados y para la recolección de información se usó los siguientes instrumentos:

1.-Test del árbol de Karl Koch.

El test del árbol es un test proyectivo de la personalidad profunda a través de sus distintos contenidos se va explorando áreas de la personalidad.

Es una técnica muy utilizada tanto en la práctica clínica como en la práctica laboral. Evalúa la estabilidad emocional y la fortaleza yoica.

Los contenidos que se analizan en el test son los siguientes: el tronco, la copa, las ramas, raíces, el suelo y otros elementos accesorios que a veces aparecen.

Significado:

Tamaño. Un dibujo diminuto es síntoma de retraimiento e incluso fragilidad emocional. Si ocupa toda la hoja: extraversión, alegría. Excesivamente grande: excentricidad, baja aceptación de las normas y agresividad.

Un árbol pequeño. Denota precaución, modestia. Alto: inquietud por crecer, ambición e idealismo. Con ancho proporcionado: equilibrio, templanza.

Raíces. Si se dibujan muchas, denota apego positivo a la madre y/o familia. Representan también los cimientos para una personalidad afectivamente sana. Si el tamaño es desproporcionado: búsqueda angustiada de estabilidad emocional. Su ausencia sugiere inseguridad emocional.

Suelo. Suele omitirse hasta los nueve o diez años. A partir de esta edad, expresa el modo de afrontar la vida. Firme y bien trazado: claridad de ideas, voluntad de crecer. Ondulado: sensibilidad y tendencia a evitar enfrentamientos. En zigzag: entusiasmo y cierta agresividad. Ausencia: fragilidad y desesperanza.

Tronco. Recto: rigidez, disciplina. Con líneas onduladas: flexibilidad, sociabilidad. Líneas muy retorcidas: sufrimiento emocional, sentimientos de culpabilidad. Muy delgado, revela inestabilidad, poca iniciativa, debilidad. Un tronco Grueso es señal de firmeza, autoridad, energía. Pero si ese grosor es excesivo, revela exaltación del yo, terquedad, autoritarismo.

Ramas. Hacia arriba: optimismo, extraversión. Acabadas en punta: impulsividad, agresividad, necesidad de defensa. Hacia abajo: pesimismo, decaimiento, desasosiego. Con refinamiento: sensibilidad, con tendencia a la tristeza. Ramas ascendentes y descendentes: falta de criterio, inestabilidad, sumisión, presencia simultánea de euforia y desaliento.

Copa. Pequeña: Introversión, miedo timidez. Grande: imaginación, idealismo, extraversión. Excesivamente grande: exhibicionismo, vanidad, falta de control de la fantasía. Proporcionada: equilibrio, realismo, reflexión.

Hojas cayendo del árbol. Señal de timidez, melancolía, susceptibilidad.

Presencia de frutos. Significa generosidad, capacidad de trabajo, sociabilidad. Si están en el suelo: decepción, inquietud, agitación emocional.

Todos estos elementos deben estar presentes en el dibujo de un árbol, o sea tiene que estar en el dibujo el tronco, la copa, las ramas el suelo, las raíces no deberían estar presentes porque representan el plano instintivo sexual y aspectos primitivos de la sexualidad, por ello cuando se grafica implican que algo de los impulsos no puede ser bien regulado y controlado por el yo del sujeto. Se asocian cuando aparecen las raíces a una necesidad de arraigo y de mayor estabilidad que el sujeto siente que no tiene. Pensemos que las raíces sobresalen en los árboles más viejos, es decir con una historia vital más fuerte. El autor fue Koch, un neurólogo suizo que lo conceptualizó entre 1920 y 1930.

Material: 1 hoja de papel bond blanco, tamaño carta.

1 lápiz negro No. 2.

1 hoja para las anotaciones de la conducta observada.

Administración: Individual, cara a cara.

Duración: 30 a 45 minutos aunque no tiene límite.

Instrucciones: Consigna para su aplicación: “Dibuje un árbol aquí, a su gusto”, señalando la hoja en forma vertical, si en algún momento varía la posición, reiterarle la verticalidad, si el paciente insiste, no mencionar nada y anotar la observación

Confiabilidad y validez del test.-El test del árbol de K. Koch y de R. Stora “aporta una base objetiva importante, puesto que a la investigación científica le añade una base estadística”. El test del dibujo del árbol fue elaborado sobre una amplia base estadística establecida a partir de un conjunto de recopilados en el Laboratorio de Psicología de Enfant, dirigido al comienzo por Henri Wallon y después por Rene Zazzo.

2.- Cuestionario de Maslach Burnout para medir el estrés

El estrés se midió por medio de cuestionario Maslach de 1986, que es el instrumento más utilizado en todo el mundo. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario de Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54
2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30
3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Los sujetos por encima del percentil 75 se incluyen en la categoría “**alto**”, entre el percentil 75 y el 25 en la categoría “**medio**” y por debajo del percentil 25 en la categoría “**bajo**”.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome. Maslach, 1997, P.12.

3.- Cuestionario de Rojas para medir la ansiedad

Este es un cuestionario de Ansiedad de Rojas, es una prueba para valorar el nivel de ansiedad que presenta una persona, consta de 100 preguntas que tienen que ver con

los distintos síntomas de ansiedad desde, fisiológico, psíquico, conductual, cognitiva y asertivos, a partir de los cuales se establece un diagnóstico y el nivel general de ansiedad que presenta el sujeto aplicado.

Las escalas en las que se miden son:

Ansiedad normal	0 a 20
Ansiedad ligera	20 a 30
Ansiedad moderada	30 a 40
Ansiedad grave	40 a 50
Ansiedad muy grave	50 y más

El material es el cuestionario de ansiedad de Enrique Rojas para valorar la ansiedad previamente se anotan los datos generales y luego se lee la siguientes instrucciones conteste a las siguientes preguntas en relación con los síntomas que haya notado durante los últimos tres días.

Haga un círculo alrededor del asterisco situado en la columna SI cuando haya notado este síntoma; valore el grado de su intensidad (1) de 1 a 4; intensidad ligera; 2: intensidad mediana; 3: intensidad alta; 4: intensidad grave, la más intensa.

Si no siente dichos síntomas ponga un círculo alrededor del NO. Para este cuestionario se toma en cuenta los siguientes síntomas: físicos, psíquicos, de conducta, intelectuales y asertivos. Rojas, 2000, p.106.

4.- Test de la figura de Karen Machover

El test de la figura humana; es un test gráfico que consiste en la realización de un dibujo de la figura humana completa en una hoja. Este dibujo permite analizar especialmente aspectos de la personalidad del sujeto en relación a su auto concepto, a su imagen corporal y su estado emocional actual,

Según el Lic. Javier Bladés (2011), el dibujo de una persona ofrece un medio natural de expresión de las necesidades y conflictos de su cuerpo. Así la figura dibujada es la persona, el papel en el cual dibuja representa el medio ambiente, en el cual confluyen las experiencias personales y su representación psíquica, imágenes de estereotipos sociales y culturales; aceptación o no de su etapa identificación y el propio sexo; estabilidad emocional. (Este test se ha constituido en la experiencia clínica como uno de los mejores instrumentos para la evaluación de la personalidad total y con el cual se pudo identificar algunos indicadores emocionales. De acuerdo a lo planteado por Machover, 1992, P. 11.

Si se considera que la cultura alienta y orienta a los sujetos desde el comienzo de su desarrollo a transmitir y recibir, casi exclusivamente, mensajes verbalizados; puede observarse la gran utilidad que tienen los test gráficos, al constituirse como un instrumento de ayuda para recoger informaciones más veraces y menos trampeadas del paciente, que las que se obtienen por la vía del lenguaje.

Entre las ventajas de su utilización, puede mencionarse además lo sencillo, económico y factible de su aplicación. Lo que facilita el diagnóstico de sujetos con bajo nivel de escolaridad o con dificultades para expresarse oralmente. Por esta razón, se instaura como una técnica de gran utilidad tanto para adultos como para niños pequeños. (Ibid).

Aplicación.- Los materiales con que debe contar el examinador son: papel blanco sin rayas, lápiz grafito y goma de borrar.

Previamente, se le piden datos al examinado (nombre, edad, etc.).

La premisa utilizada para la aplicación de este test es: “Dibuje una persona” si dibuja una cabeza como figura completa, se le pide que complete el dibujo. Por otro lado, si el sujeto omite una parte esencial del cuerpo, puede presionársele para que la dibuje, después deberá tratarse de averiguar el porqué no dibujó dicha parte.

En el caso que exista resistencia para dibujar, se le explicará que no interesa la belleza del dibujo. La información contenida en estas asociaciones es de enorme valor clínico y no debe prescindirse de ella por ningún concepto.

Interpretación.- Se plantea en el análisis general del dibujo, observar los siguientes aspectos:

Figura

Acorde a su sexo; indica que se identifica y estereotipa las conductas de su sexo.

No acorde a su sexo; indica conflictos o ambivalencias en la identificación sexual.

Si es una figura de perfil; indica una evasión del medio ambiente y problemas con el entorno.

La figura de frente; indica un deseo de enfrentamiento a las exigencias del medio ambiente, tiene franqueza y es socialmente estable. Si tiene un fondo; indica necesidad de apoyo para reducir la inquietud o ansiedad de conflictos con el medio ambiente.

Tamaño de la figura

Si es grande, indicará una exaltación del ego, tiene una infravaloración del medio ambiente, tiene propensión a la fantasía y autodominio interno.

Si es normal, con altura de 12 a 20 cm aproximadamente, indicará un equilibrio emocional.

Si es pequeño, indica sobrevaloración del medio ambiente, un posible ocultamiento, pasar desapercibido por el medio ambiente y una reacción sumisa.

Simetría del dibujo

El exceso de simetría puede interpretarse como rigidez.

La rigidez del dibujo puede manifestarse como una defensa ante el medio ambiente.

Los dibujos muy simétricos, indican perfeccionismo y exhibicionismo.

Posición de la figura

Si se ubica en la parte superior de la hoja, indica inseguridad con tendencia al retraimiento y actuación de la fantasía.

Si está abajo indicará pesimismo, inseguridad, tendencia a la depresión, y presencia de poca actividad física.

Si está en la derecha indica problemas con la autoridad, negativismo, y resistencia al cambio.

Si está en la izquierda indicará inhibición, también manifiesta inseguridad, evasión e introversión.

Si está en la parte superior izquierda revela una tendencia a retraerse del entorno, necesidad de apoyo y emotividad.

Si está en la parte superior derecha revela la capacidad para enfrentarse de manera activa al entorno.

Si está en la parte inferior izquierda muestra posibles fijaciones con los conflictos ocurridos en etapas anteriores.

Si está en la parte inferior derecha muestra la voluntad y la capacidad de disciplina, pero a la vez la obstinación.

Si está centrado, y en el medio de la hoja, indica equilibrio emocional, facilidad para adaptarse al medio ambiente, y toma de decisiones positivas.

Tema del dibujo.-Se debe indagar si la figura dibujada es un estereotipo, una persona específica, o una imagen de sí mismo.

Si se dibuja un personaje ridículo como la representación de una persona, indicará evasión ante los sentimientos de inferioridad física. Por lo general, son figuras más pequeñas y estarán hacia el lado introvertido (izquierdo) de la página.

Si la figura dibujada es de mayor edad podría indicar identificación con los padres.

5. Cuestionario de depresión de Beck

Este cuestionario evalúa depresión, entendiendo como tal la respuesta a los eventos negativos evaluados por la persona como altamente aversivos, atribuidos a causas internas, globales y estables, y percibidos como incontrolables.

Es un instrumento clásico en la evaluación de los estados depresivos en pacientes con diversos problemas de la salud.

Descripción. - La forma actual es el BDI-II: un instrumento auto administrado de 21 ítems, que mide la severidad de la depresión en adultos y adolescentes mayores de 13 años. Cada ítem se califica en una escala de 4 puntos que va desde el 0 hasta el 3, al final se suman dando un total que puede estar entre 0 y 63. Tiene una duración aproximada de 10 minutos y se requiere de una escolaridad de 5° o 6° grado para entender apropiadamente las preguntas. Esta prueba tiene una buena sensibilidad (94%) y una especificidad moderada (92%) para el tamizaje de depresión en el cuidado primario, teniendo en cuenta como punto de corte para depresión 18 puntos. Beck, A. T., Steer, R. A, & Brown, G. K. (2006).

Técnica de Aplicación.- El cuestionario consta de 21 preguntas. El paciente debe leer cada uno de los enunciados cuidadosamente y elegir para cada uno la opción que mejor describe la forma como se ha venido sintiendo en las últimas dos semanas, incluyendo el día de hoy. Debe encerrar en un círculo el número del enunciado que

escogió. Si encuentra más de un enunciado que lo identifique, marque cada uno de ellos. El paciente debe leer todos los enunciados antes de elegir su respuesta.

Interpretación.-Se suma el puntaje dado en cada ítem y se obtiene el total. El mayor puntaje en cada una de las 21 preguntas es de 3, y el más alto posible es 63. El puntaje menor para toda la prueba es de cero. Se suma solo un puntaje por cada ítem, el mayor si se marcó más de uno. Resultados:

Sin depresión: 0-9 puntos
Depresión leve: 10-18 puntos
Depresión moderada: 19-29 puntos
Depresión grave: > 30 puntos

Si se obtienen puntuaciones inferiores a 4 existe la posibilidad de que se esté negando la existencia de una depresión o fingiendo estar bien. Se trata de una puntuación que está por debajo de la obtenida por personas normales, no deprimidas.

Las puntuaciones por encima de 40 son más altas que las que suelen obtener incluso las personas con depresión severa. Indica una posible exageración de la depresión o la posibilidad de que exista algún trastorno de personalidad, como trastorno histriónico o límite. No obstante, aún es posible que existan niveles significativos de depresión.

Fue desarrollado inicialmente como una escala heteroaplicada de 21 ítems para evaluar la gravedad (intensidad sintomática) de la depresión, conteniendo cada ítem varias fases auto evaluativas que el entrevistador leía al paciente para que éste seleccionase la que mejor se adaptase a su situación

Es un cuestionario auto aplicado de 21 ítems que evalúa un amplio espectro de síntomas depresivos. Se sistematizan 4 alternativas de respuesta para cada ítem, que evalúan la gravedad / intensidad del síntoma y que se presentan igualmente ordenadas de menor a mayor gravedad. Su contenido enfatiza más en el componente cognitivo de la depresión, ya que los síntomas de esta esfera representan en torno al 50% de la

puntuación total del cuestionario, siendo los síntomas de tipo somático/vegetativo el segundo bloque de mayor peso; de los 21 ítems, 15 hacen referencia a síntomas psicológicos-cognitivos, y los otros 6 ítems restantes pertenecen a síntomas somáticos y vegetativos que puede tener la persona.

Fiabilidad: Sus índices psicométricos han sido estudiados de manera casi exhaustiva, mostrando una buena consistencia interna (alfa de Crombach 0.76-0.95) La fiabilidad test oscila alrededor de $r = 0.8$, pero su estudio ha presentado dificultades metodológicas, recomendándose en estos casos variaciones a lo largo del día en su administración.

Validez: Muestra una correlación con otras escalas en pacientes psiquiátricos se han encontrado valores entre 0.55 y 0.96 (media 0.72) y en sujetos no psiquiátricos entre 0.55 y 0.73 (media 0.6).

Su validez Predictiva como instrumento diagnóstico de cribado ha sido recientemente estudiada en nuestro país en una amplia muestra de población general entre 18 y 64 años de edad, con buen rendimiento:

Sensibilidad del 100 %,

Especificidad del 99 %,

Valor predictivo positivo 0.72, y

Valor predictivo Negativo de 1 (punto de corte mayor-igual 13).

Las ventajas de esta versión son una alta consistencia interna, alta validez de contenido, especificidad en la diferenciación de pacientes deprimidos y sanos, y su popularidad internacional. Ha sido validado para población de habla hispana por Conde et al (1976) y por Bonicatto et al (1998) en España y Argentina respectivamente con resultados satisfactorios. También fue validado en poblaciones

de universitarios, adultos y adolescentes psiquiátricos ambulatorios. Morán y Lambert (1983) compararon el contenido de esta versión con el DSM-III y encontraron que solo cumplía con 6 de los 9 criterios. Esto llevó a una nueva revisión que resultó en el BDI-II, Beck, A. T., Steer, R. A, & Brown, G. K. (2006).

4.5. PROCEDIMIENTO

El presente trabajo de investigación incluye las siguientes fases:

1) Primera fase: revisión bibliográfica

En esta primera fase de la investigación se acudió a la revisión bibliográfica acerca del tema investigado.

2) Segunda fase: contacto con la institución

En la segunda fase se prosiguió el contacto con las autoridades de cada institución de radio taxi para tener acceso a la población.

3) tercera fase: selección de la muestra

En esta fase se realizó la selección de la muestra y los instrumentos que se utilizaron para la recolección de los datos.

4) cuarta fase: prueba piloto

En la tercera fase se aplicó la prueba piloto a 10 conductores de radio taxi de distintas empresas, lo cual permitió, identificar si existe alguna dificultad en ciertas preguntas de los instrumentos y de esta manera se procedió a realizar algunos cambios o selecciones de instrumentos.

5) Quinta fase: aplicación de las pruebas

Esta fase corresponde a la aplicación de los diferentes instrumentos a cada uno de los sujetos seleccionados de las empresas de conductores de radio taxi.

Primeramente para recoger la información se les aplicó, el test del árbol de Karl Koch. Posteriormente el Cuestionario de Ansiedad de Enrique Rojas, y el Inventario de Depresión de Beck. Finalmente el Cuestionario de Maslach para medir el estrés y el Test de la figura humana de Karen Machover. Por lo tanto estas pruebas fueron aplicadas de forma individual a cada uno de los conductores de radio taxi.

6) Sexta fase: sistematización y procesamientos de los datos

En esta fase de investigación se procedió a la tabulación y matriz de datos para formular cuadros y gráficas.

7) Séptima fase: Análisis e interpretación de los datos

En esta fase se realizó el análisis tanto cualitativo como también cuantitativo de todos los datos obtenidos para la investigación, la interpretación de los resultados se muestran en cuadros de cada uno de los instrumentos aplicados a los conductores de radio taxi.

8) Octava fase: conclusiones y recomendaciones

En la fase final y de acuerdo a los resultados obtenidos se llegó a la conclusión y por su puesto se elaboraron las recomendaciones para la investigación.

9) Novena Fase: Redacción del informe final

Una vez terminada la investigación se realizó la redacción y presentación del informe final el cual muestra claramente los objetivos que se formularon, la información teórica permite comprender el fenómeno estudiado, la metodología utilizada, los datos y las conclusiones a las que se llegaron y así también las recomendaciones.

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

En este capítulo de la investigación, se expone de forma ordenada todos los resultados obtenidos durante el proceso de recolección de datos a través de las pruebas empleadas a cada sujeto de estudio. Los datos obtenidos se presentan en cuadros de acuerdo a los objetivos específicos definidos para la investigación.

5.1. OBJETIVO N° 1

“Caracterizar los rasgos de personalidad predominantes de los conductores”

CUADRO N° 2

RASGOS DE PERSONALIDAD	PRESENTA	
	FR	%
Sujetados a su pasado	59	26
Extroversión	32	14
Inseguridad	30	13
Ingenuidad y vivacidad	24	10
Persona con mucha imaginación y afectuosa	19	8
Falta de madurez intelectual	17	7
Persona basadas en la razón	12	5
Introversión y pesimismo	11	5
Orgullo y vanidad	9	4
Impaciencia	9	4
Rigidez	8	3
TOTAL	230	100%

Un 26% de los conductores de radio taxi se caracteriza por ser personas que están sujetados a vivir en el pasado, tratando de buscar situaciones del pasado no

realizadas, les cuesta adecuarse al cambio además son muy cerradas muchas veces con pocas amistades.

Un 14% son personas extrovertidas de carácter apático y materialistas lo cual para trabajar con los pasajeros, este rasgo es un tanto negativo para ellos pues se trata de ganar clientela y dar seguridad, la inseguridad es otro rasgo marcado por los conductores de radio taxi con el 13%.

Ingenuidad y vivacidad fue marcado con el 10% lo cual se puede decir que es algo positivo ya que en este trabajo se requiere de mucha agudeza, para conseguir más pasajeros durante todo el día y ganar a otros conductores las llamadas de los clientes.

El 8% marcó, que son persona con mucha imaginación y afectividad lo cual quiere decir que algunos de los conductores son más amables que otros y que los pasajeros y clientes que se topen con estas personas sentirán el buen trato del conductor.

El 7% marcó, falta de madurez intelectual ya que en nuestro país no es importante tener una madurez intelectual elevada para ser un conductor de radio taxi pues es un trabajo que la gente ha optado por la falta de empleos en nuestro país.

El 5% nos indica que son personas basadas en la razón, otro 5% tiene un rasgo de introversión y pesimismo, el 4% de los conductores de radio taxi tienen como característica el orgullo y la vanidad, también de impaciencia y con un 3% son personas rígidas.

Contrariamente a la hipótesis los conductores de radio taxi no marcaron con mucha relevancia rasgos de agresividad pero se conoce de muchos casos acerca de los malos tratos por parte de los taxistas a los pasajeros, sin embargo se debe tomar en cuenta estos rasgos que fueron marcados con más frecuencia para tener una pequeña información de cómo son las personas que trabajan como conductores de radio taxi.

5.2. OBJETIVO N° 2

“Determinar el estrés laboral de los conductores”

CUADRO N° 3

ESTRÉS								
	AGOTAMIENTO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACIÓN		REALIZACIÓN PERSONAL		TOTAL	
NIVELES	FR	%	FR	%	FR	%	FR	%
Bajo	75	89	55	65	1	1	76	90
Medio	8	9	28	33	4	5	8	9
Alto	2	2	2	2	80	94	1	1
Total	85	100	85	100	85	100	85	100

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el estrés. Maslach. 1997, P: 12.

De acuerdo a los datos expresados en el cuadro N° 3 los conductores de radio taxi presentan agotamiento emocional normal con el 89 %, en despersonalización un nivel bajo con el 65% y realización personal normal con el 94 % razón por la cual no se cumplen todos los criterios especificados en la hipótesis, no llegándose a confirmar ya que manifiesta valores contrarios a los esperados.

Es cierto que el tráfico automovilístico en la ciudad de Tarija es cada vez más caótico y que para muchos es muy estresante a la hora de retornar a sus hogares luego de un arduo día de trabajo, igualmente pasa para los conductores de radio taxi pues esas horas de más afluencia de pasajeros es muy estresante para ellos.

Si los taxistas presentan estrés, la más afectada sería la población pues una persona que maneje un auto o una movilidad cualquiera que fuese con un nivel elevado de estrés quizá pueda ocasionar algún problema con el tráfico vehicular.

Sin embargo, el crecimiento de las ciudades va de la mano del estrés, ya que basta pararse a mirar en alguna esquina del centro para comprobar que choferes, pasajeros y peatones parecen estar al borde de un ataque de nervios permanente; se puede observar en este cuadro, que los conductores de radio taxi de la ciudad de Tarija no presentan estrés, quizá podamos decir entonces que aunque la ciudad está creciendo, el tráfico es cada vez más molesto, y las constantes quejas que tienen los conductores de radio taxi sobre el trabajo; quizá no sean lo suficiente en nuestra ciudad para que los conductores tengan niveles elevados de estrés, y la ciudad Tarija aun sea un lugar donde se pueda trabajar como conductor de radio taxi con la tranquilidad de no enfermarse de estrés como ocurre en otras ciudades con más tráfico y población.

Por otra parte el **agotamiento emocional**, que se refiere a la disminución y pérdida de recursos emocionales fue marcado por un 89% es decir 75 conductores de radio taxis manifiestan agotamiento emocional en un nivel bajo.

Deducimos que los conductores por el tipo de trabajo de esta profesión y las numerosas horas que muchos conductores dedican, los diferentes problemas o peligros a los que están expuestos pueden llegar a provocar en ellos un cansancio emocional. Sin embargo se puede observar en este cuadro que los conductores de radio taxi no presentan agotamiento emocional quizá el trabajo sea algo que lejos de llevarles a un cansancio emocional les interesa y les motiva el día.

Despersonalización, o **deshumanización** que consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado como malos tratos a sus compañeros de trabajo, a los pasajeros y clientes, etc. Contrariamente a lo esperado el 65% es decir 55 conductores de radio taxis se

encuentra en un nivel bajo en la categoría; por lo que se deduce que la relación en general de los conductores de radiotaxis con los compañeros de trabajo, pasajeros o clientes es satisfactoria ya que en ellos existe sentimientos de colaboración sensibilidad entre los conductores y su empresa, el trato es adecuado con los pasajeros más aún cuando los conductores pasan momentos difíciles en las calles en todo momento, ya que cuando alguno tiene un problema según los presidentes de las empresas de radio taxi ellos se comunican por radio y acuden a ayudarse enseguida.

También se debe ver en este cuadro que el 33%, es decir, 28 conductores se encuentran en un nivel medio en esta categoría por lo cual se puede deducir que quizá con estos sujetos no haya una buena relación con los pasajeros, clientes, como también con los mismos compañeros de trabajo, quizá se deba al cansancio y a los constantes problemas que existen en las calles tanto con los pasajeros o clientes. El 2% de los conductores de radio taxi se encuentra en un nivel alto.

En cuanto a **realización personal**, Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo. Fue marcado en nivel alto, es decir el 94%, o sea 80 sujetos se hallan en un nivel normal lo que quiere decir que los conductores de radio taxi se sienten realizados profesionalmente incluso cuando están sometidos quizá todo el tiempo a una forma de trabajo a base de castigos y multas que ellos mismos imponen como socios de alguna de estas empresas.

Esto puede hacer quizás; que algunos no se desenvuelvan en el trabajo como a ellos les gustaría hacerlo y probablemente esto les provoque un desempeño laboral bajo y que incluso pueda afectar de alguna manera a los pasajeros pero aún así, ellos se sienten bien con el tipo de trabajo que eligieron.

Si bien los taxistas sólo recogen a los pasajeros y no están obligados a entablar una conversación esta se viene dando durante el recorrido sobre cualquier tipo de situación o problema que ocurre en el diario vivir sin embargo un sujeto que no está realizado personalmente en su trabajo contestará y tratará de mala manera a los

demás, y para trabajar como conductor de radio taxi se requiere que se trate bien al cliente para que nuevamente llamen a estas empresas y tengan más llamadas y así lograr mejores ingresos económicos para todos los socios y sus familias.

5.3. OBJETIVO N ° 3

En esta área se presentan los datos de los niveles de ansiedad, en este sentido y con el fin de responder al cuarto objetivo específico que dice *“Establecer el nivel de ansiedad de los conductores”*: se presenta la siguiente información.

CUADRO N° 4
Nivel de Ansiedad

Nivel	Fr	%
Banda Normal	83	98
Ansiedad Leve	2	2
Ansiedad Moderada	--	--
Ansiedad Grave	--	--
Ansiedad Muy Grave	--	--
TOTAL	85	100

La ansiedad se caracteriza por una sensación de aprehensión difusa, indiferenciada y generalizada ante una demanda específica, vaga y 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 en cuenta los datos obtenidos, se puede ver que el nivel de ansiedad de los conductores de radio taxi corresponde a un nivel de banda normal expresada en un 98%. Este dato es significativo de que a pesar de que en el contexto del trabajador de radio taxi se generan atmósferas de mucha tensión, a veces violencias dentro y fuera de los autos, sofocantes días de calor, el molesto tráfico sobre todo a ciertas horas, etc, estos están acostumbrados a este ambiente y conocen sus actividades y saben cómo tienen que realizar su trabajo día a día lo cual repercute en su nivel de ansiedad.

Con este cuadro se puede observar que los conductores de radio taxi presentan ansiedad normal en todos los síntomas y quiere decir que el 2% de los conductores presentan ansiedad leve.

Los conductores de radio taxi presentan ansiedad normal, es decir que pueden enfrentarse a ciertos requerimientos y exigencias concretas de la vida, tanto el aumento como la disminución de la ansiedad tienen que ver con la elaboración que le llega a la persona, como el entorno de los conductores que es un tanto peligroso y la inseguridad constante que atraviesan en las calles y los problemas que pueden ocasionar ellos mismos con la población.

De manera general los resultados de los conductores de radio taxi no presentan ansiedad y eso es bueno para ellos mismos como también para la población, si bien los resultados de las pruebas son contrarias a la hipótesis planteada se debe tomar en cuenta los síntomas y las causas para que los conductores no lleguen a caer en algún trastorno de ansiedad.

Ya que los conductores de radio taxi trabajan con personas de todas las edades y quizá si se llega a tener un nivel de ansiedad grave o muy grave, puede venir con algún otro tipo de problema lo cual afectaría en su diario vivir como también en su ocupación y como el trabajo de los conductores de radio taxi es estar en las calles sería aún más riesgoso tanto para ellos como también para los pasajeros.

CUADRO N° 5

SÍNTOMAS DE ANSIEDAD										
Banda	Físicos		Psíquicos		Conductual		Intelectual		Asertivos	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Normal	83	98	84	99	83	98	81	95	83	98
Leve	2	2	1	1	2	2	4	5	2	2
Moderada	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Grave	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Muy grave	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--
Total	85	100	85	100	85	100	85	100	85	100

El cuadro que se presenta se divide en síntomas físicos, psíquicos, conductuales, intelectuales y asertivos en la cual se denota un nivel de ansiedad normal en todos los síntomas y esto es bueno ya que se puede inferir que los conductores pueden controlar la ansiedad por cualquier motivo en el trabajo.

La ansiedad es una manifestación esencialmente afectiva, que consiste en respuesta vivencial, fisiológica, conductual, cognitiva y asertiva caracterizada por un estado de alerta de activación generalizada por tanto, lo primero que destaca es la característica de ser una señal de peligro difusa que el individuo percibe como una amenaza para su integridad. Rojas, 2000, p. 29.

Los **síntomas físicos** hacen mención a la 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 estos son síntomas de afecciones futuras, como gastritis, úlceras, cáncer, alteraciones nerviosas.

En cuanto a los mencionados síntomas, se llega a determinar que el 98% de los conductores de radio taxi presentan un nivel de banda normal lo que hace referencia a que no presentan ninguno de los síntomas descritos lo cual puede estar dado porque no existe una fatiga física considerable.

Así también se tiene un 2% de los conductores que presentan indicios de ansiedad ligera que puede denotar el cansancio físico en el desenvolvimiento de sus funciones, la posición del cuerpo, las horas de trabajo, la inmovilidad física.

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

Un 99% de los conductores de radio taxi presentan un nivel de banda normal por lo que no existe la presencia de esta característica, presumiblemente por el hecho que de alguna manera se sienten tranquilos al tener una fuente laboral y ganar para el sustento.

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 98% de los conductores de radio taxi 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 de radio taxi no les afecta el cansancio, la posición de su cuerpo, inmovilidad física en cuanto a su trabajo porque de alguna manera en cualquier momento pueden bajarse del auto y descansar ya que son horarios cómodos que ellos mismos eligen.

Un 2% de los conductores de radio de taxis presentan ansiedad ligera, es decir, presentan una mínima tensión y fatiga lo que podría estar ocasionando las actividades

que realizan día a día, las horas de trabajo, la postura corporal ya que pueden permanecer sentados durante muchas horas al día y también la rutina laboral implica un desafío, pues deben cumplir un horario extenuante y alejado de la familia.

Síntomas intelectuales, hacen referencias a la dificultades que pueden tener los sujetos para pensar con claridad .la diferencia en lograr una adecuada concentración es decir se concentra mal y con dificultad, nota fallas en la memoria, presenta un bloqueo mental.

En este sentido, se debe indicar que el 95%de los conductores de radio taxi no presentaron estos problemas ya que se ubica en una banda normal, considerando a que el resultado de las actividades laborales a pesar de que se necesite de la concentración se trata de una actividad practica y mecánica es decir que los conductores de radio taxi saben lo que deben realizar todos los días por lo cual su concentración esta puesta en situaciones que no le provoca ansiedad.

El 5% de los conductores de radio taxi presentan ansiedad ligera, además de las posibles causas ya mencionadas, los problemas familiares pueden ser también una posibilidad para que no logren una adecuada concentración, lo que de alguna manera puede causarle dificultades para realizar diferentes actividades, también puede deberse a problemas sociales, económicos, etc.

Por último analizando los **síntomas asertivos**, que son resultaos de conductas en las que se posee dificultad para mostrar desacuerdo, no saber que decir ante ciertas personas, no saber iniciar una conversación etc, se indica que el 98% de los conductores de radio taxi se encuentran dentro de una banda normal, lo que indica que no presentan estas características sobre todo cuando se generan problema de cualquier índole durante el desempeño de su trabajo. El resto de los conductores de radio taxi tienen una ansiedad ligera con el 2% probablemente por las horas de trabajo situaciones vividas día a día, problemas económicos, familiares, sociales etc.,

les ocasionan la presencia de estos síntomas que de alguna manera interfiere en sus relaciones con las demás personas.

CUADRO N ° 6
Nivel de Ansiedad en relación a la edad

NIVEL	EDAD		
	25 a 35	36 a 45	46 a 55
Banda normal	27 100%	30 94%	26 100%
Ansiedad ligera	--	2 6%	--
Ansiedad moderada	--	--	--
Ansiedad grave	--	--	--
Ansiedad muy grave	--	--	--
TOTAL	27 100%	32 100%	26 100%

Según Rojas la competitividad sustituye a la colaboración, si tenemos en cuenta que vivimos en la época del trabajo en equipo incrementando no solamente la ansiedad sino la frustración. A veces se puede llegar a pensar que no hay que hacer las cosas bien, sino mejor que otros, lo que supone una orientación de la vida distinta y desfigurada que da lugar a una profunda insatisfacción.

Los resultados del cuadro N° 9 muestran que la mayoría de los pacientes presentan ansiedad normal, el 6% de los conductores de radio taxi comprendidos de 36 a 45 años de edad se encuentran en nivel de ansiedad ligera; con el 100% entre 25 a 35 años reflejan ansiedad normal, de igual manera el 100% presentan ansiedad normal los conductores de 46 a 55 años de edad.

En el presente cuadro con relación a la edad se puede observar claramente que la edad no es una variable que afecte en los conductores para que estos tengan o no ansiedad,

un porcentaje del 6% revela que los conductores de radio taxi entre 36 a 45 años de edad manifiestan ansiedad ligera lo cual no acontece en los conductores de menor edad ni de mayor edad a la indicada en la que el nivel de ansiedad es normal; por lo que se puede inferir que en la ciudad de Tarija las personas todavía pueden trabajar con tranquilidad sin temor a enfermarse de ansiedad grave. Los conductores de radio taxi que marcaron ansiedad ligera comprendidos entre 36 a 45 años de edad se hallan en un periodo en el que se busca establecer tanto económica como afectivamente, cumplir planes de formar una familia y poder mantenerla.

CUADRO N °7

Nivel de Ansiedad en Relación al Horario de Trabajo

NIVEL	TURNOS		
	MAÑANA	TARDE	NOCHE
Banda normal	33 94%	36 100%	16 100%
Ansiedad ligera	2 6%	--	--
Ansiedad moderada	--	--	--
Ansiedad grave	--	--	--
Ansiedad muy grave	--	--	--
TOTAL	35 100%	36 100%	16 100%

Según Rojas la ansiedad no es patrimonio exclusivo de atareados ejecutivos, de los profesionales del volante, del trabajo de cadena sino que en la actualidad afecta a la gran parte de la población más aún cuando las personas trabajan en dos partes o cuando estos trabajan muchas horas al día, el hombre actual no tiene tiempo de conocer a los demás ni de conocerse a sí mismo por estar constantemente ocupado en el trabajo o el diario vivir durante toda la vida. Como se puede observar en el cuadro

Nº 7 los resultados según el horario de trabajo de los conductores de radio taxi no les afecta en ninguno de los turnos ya que solo el 6% de los conductores de radio taxi que trabajan en horarios de la mañana es decir de 6:00 am a 12:00 pm marcó un nivel de ansiedad ligera y el resto de los conductores marcaron ansiedad normal lo cual podemos inferir que el horario no influye en los conductores de radio taxi ya que al no presentar síntomas de ansiedad grave pueden realizar de buena manera su trabajo en la ciudad de Tarija.

OBJETIVO N º 4

5.4. “Caracterizar los indicadores emocionales que presentan los conductores de radio taxi”

**CUADRO Nº 8
INDICADORES EMOCIONALES**

INDICADORES	PRESENTA	
	Fr	%
Agresividad y socialmente dominante	62	23
Conflicto de virilidad	52	19
Rechazo	46	17
Infantilidad	44	16
Retraimiento en si mismo	23	9
Aspiración a deslumbrar	14	5
Sentimiento de culpa	7	3
Obsesivo compulsivo	7	3
Inmadurez emocional y egocentrista	7	3
Sencillez, austeridad de vida sin derroche	5	2
TOTAL	267	100%

Con este test se pudo corroborar que un 23% de conductores presentan algún tipo de agresividad, muchas veces los conductores de taxi demuestran no ser violentos o agresivos sin embargo la población no se debe confiar pues el hecho de trabajar en las calles hace que se acostumbren a los problemas que se dan en estas.

Un 19 % de los conductores de radio taxi también marcaron problemas de virilidad y un 17 % rechazo; quizá se deba a que los conductores presenten agresividad o que tengan algún problema de agresión y lo manifiesten a la hora de realizar su trabajo.

El 16% de los conductores marcó infantilidad, y el 9% que están con retraimiento en sí mismo.

El 5% de los conductores marcó aspiración para deslumbrar, y con el 3% marcaron sentimientos de culpa, inmadurez emocional y egocentrista, y un 2% que existe sencillez, austeridad de vida sin derroche.

Una persona que presenta algún grado de sentimiento de culpa presentará también dificultad en controlar y canalizar adecuadamente sus impulsos, siente mucho de lo que puede expresar, por ello suele acumular estados emocionales y tensiones, que llegado un punto y ante un estímulo quizás no tan significativo suele descargar sobre el ambiente, con explosiones de mal carácter, humor, o irritabilidad.

Le cuesta afirmarse adecuadamente en ámbitos no familiares, es decir laborales y sociales en general, esto porque posee fuertes ambivalencias y conflictos aun no resueltos de su historia y en relación a sí mismo.

Si bien los conductores de radio taxi presentan como característica la agresividad como un indicador se presenta sólo como un rasgo y no así una patología, lo cual se puede decir que el trabajo de los conductores de radio taxi es quizá adecuada para la población.

OBJETIVO N ° 5

5.5. “Identificar el nivel de depresión de los conductores.”

CUADRO N° 9
Nivel de Depresión

NIVEL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sin depresión	59	69%
Depresión leve	21	25%
Depresión moderada	4	5%
Depresión grave	1	1%
Total	85	100%

Según los datos que nos refleja este cuadro el 69 % de los conductores que trabajan como conductores de radio taxi no presentan depresión, lo que significa que mantienen un estado de ánimo equilibrado, y esto hace referencia a las emociones prolongadas que dan un tono determinado a todas las demás vivencias del individuo.

Es importante saber que los conductores de radio taxi que están al servicio de la población no tengan depresión ya que de lo contrario sería un alto riesgo que trabajen manejando un vehículo pues cuando la persona cae en este estado no tiene ganas de trabajar, está pensando en otras cosas y no está concentrado y muchas veces pueden ocurrir algunos accidentes, ya que la depresión es un estado anormal del organismo manifestado por signos y síntomas de ánimo subjetivo bajo, actitudes susceptibles y pesimistas, pérdida de la espontaneidad y signos vegetativos específicos.

Aunque se puede constatar en este cuadro que la mayoría de los conductores no tienen depresión severa podemos ver que el 25% de los conductores de radio taxi presentan depresión leve, lo que significa que la posibilidad de toma de decisiones se reduce, llevando a reacciones que pueden ser impulsivos y no son los suficientes

capaces para dar solución a un problema, sino más bien reaccionan inmediatamente e impulsivamente.

En el caso de que los conductores de taxis estuviesen cargados de estrés, esto puede recaer en depresión ya que llevan acumulado un sobre esfuerzo constante, una tensión emocional, un ritmo de vida, sin tiempo para nada siempre están ocupados abrumados muchos sin un minuto libre arrastrando un cansancio crónico y no es posible parar en el trabajo por la forma de trabajo que tienen estas empresas con distintos turnos que cumplir o de lo contrario pagar multas.

Muchos de los conductores por problemas económicos deben trabajar sin descansar tanto en el día como también por las noches ya que es en la noche cuando la renta sube y no hay tráfico como en el día, además ellos indican que es mejor trabajar por las noches a soportar el sofocante sol que hay en el día y el molesto tráfico del centro de la ciudad. Los resultados son favorables tanto para los conductores como también para la población ya que es importante que los conductores no presenten ningún nivel de depresión para que en su trabajo estén más concentrados para todo tipo de problemas que se atraviesa en las calles.

CUADRO N° 10

DEPRESIÓN SEGÚN LA EDAD				
NIVEL	25 a 35	36 a 45	46 a 55	TOTAL
Sin depresión	31- 91%	17- 55%	11 - 55%	59 - 69%
Depresión leve	3- 9%	12 - 39%	6 - 30%	21 - 25%
Depresión moderada	--	2 - 6%	2 - 10	4 - 5%
Depresión grave	--	--	1 - 5	1 - 1%
Total	34 100%	31 100%	20 100%	85 - 100%

Según el cuadro N° 11 los datos más relevantes respecto al nivel de depresión en relación a la edad muestran que los conductores de radio taxi comprendidos entre los 46 a 55 años de edad que constituye el 1% muestran un nivel de depresión grave, solo uno de los conductores de radio taxi manifestó dentro de sus características: disminución importante del interés, sentimientos de culpa excesivo fatiga o pérdida de la energía, disminución de la confianza en sí mismo.

Al encontrarse el individuo en este estado puede quizá ocasionar algún riesgo en su vida laboral o en su vida familiar quizá la falta de economía o los problemas en el trabajo como en su familia están ocasionando que la persona esté en este nivel de depresión.

Así también los conductores de radio taxi de 36 a 55 años de edad presentan un porcentaje del 5% los mismos se hallan en un nivel moderado de depresión, finalmente con el 21% con un nivel de de depresión leve se encuentran los conductores de radio taxi comprendidos entre los 36 a 45 años de edad estos porcentajes nos muestran que a mayor edad los niveles de depresión va aumentando situación que puede deberse a que han llegado a concretar una familia y los problemas tanto económicos, laborales como también familiares empiezan a notarse cada vez más para el conductor como así también para el cliente o los pasajeros ya que los constantes problemas que se dan en las calles día a día en una ciudad que esta creciendo cada vez mas son muy riesgosos para una persona que puede tener depresión.

Se puede decir que existe una tendencia, que a mayor edad, mayor tendencia de presentar depresión, es muy importante tomar en cuenta ya que los conductores de radio taxi son pocas las personas que pasan la edad de entre 46 a 55 que trabajan en este tipo de trabajo podrían realizar bien su trabajo y esto si sería un problema tanto para el conductor como también para el cliente o los pasajeros ya que los constantes problemas que se dan en las calles día a día en una ciudad que está creciendo cada vez mas son muy riesgosos para una persona que puede tener depresión.

5.6 HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

Tomando en cuenta las hipótesis planteadas en esta investigación se tiene:

Las características psicológicas de los conductores de radio taxi de la ciudad de Tarija.

- *Los conductores presentan rasgos de personalidad como: sujetos a su pasado, extroversión, ingenuidad y vivacidad, persona con mucha imaginación, falta de madurez intelectual, persona basada en la razón, introversión y pesimismo, orgullo y vanidad, impaciencia, rigidez, desconfianza y diferencia entre su actuar y su pensar.*

En un primer aspecto se tienen los siguientes rasgos marcados en el cuadro N⁰2 Sujetados a su pasado con el 26%, extroversión 14%, inseguridad con 13%, ingenuidad y vivacidad con 10%, persona con mucha imaginación y afectividad 8%, falta de madurez intelectual con 7%, persona basadas en la razón, introversión y pesimismo con 5% orgullo y vanidad e impaciencia con el 4 %, y rigidez un 3%, cabe hacer notar que no se ha encontrado el indicador de desconfianza y diferencia en su actuar y su pensar que remitan a esta característica por lo que no se acepta esta hipótesis pero es una tendencia.

- *Los conductores de radio taxi presentan un nivel de estrés laboral alto.*

El nivel de estrés en los conductores de radio taxi, que presenta el cuadro N⁰3 hace referencia a que el 90%, no presenta estrés, el 9% que está en un nivel medio y el 1% en un nivel alto, por lo tanto se **rechaza** esta hipótesis.

- *Los conductores de radio taxi presentan un nivel de ansiedad grave.*

En cuanto a la ansiedad, los datos del cuadro N⁰ 7 hacen referencia que el 97% de los conductores de radio taxi presentan ansiedad normal no

habiéndose registrado datos de niveles graves, demostrando así que los mismos no son significativos para aceptar esta hipótesis, la cual se **rechaza**.

- *Los indicadores emocionales que presentan los conductores de radio taxi son: Agresividad y socialmente dominante, conflicto de virilidad, rechazo, infantilidad, retraimiento en sí mismo, sentimientos de culpa e inmadurez emocional.*

Los indicadores emocionales que presentan los conductores de radio taxi en el cuadro N^o 8 son: Agresividad y socialmente dominante, con el 23 % conflicto de virilidad, 19 % rechazo 17% ; infantilidad 16%, retraimiento en sí mismo 9%, aspiración a deslumbrar 5%, sentimientos de culpa, 3%, e inmadurez emocional con el 3% y sencillez, austeridad de vida sin derroche un 2%, demostrando que la hipótesis no se cumple a cabalidad ya que algunas características de los indicadores tienen bajos porcentajes.

- *Los conductores de radio taxi presentan un nivel de depresión grave.*

En el cuadro N^o 10 los datos reflejan que 69% de los conductores de radio taxi no presentan depresión, el 25% presentan depresión leve y el 5% moderada; encontrándose solo el 1% en depresión grave; por lo cual esta hipótesis se **rechaza**.

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Para concluir con el presente trabajo, se hace referencia a la importancia que tiene la investigación como proceso de aprendizaje y conocimiento; ya que la misma posee una gama de características fundamentales y que se estrechan de manera muy compacta para poder captar la información o para lograr los objetivos propuestos.

- ❖ Los conductores de radio taxi de la ciudad de Tarija tienden a presentar rasgos de personalidad como ser: sujetos a su pasado, extroversión, inseguridad, ingenuidad, imaginación, persona afectuosa, falta de madurez intelectual, personas basadas en la razón.
- ❖ Los conductores de radio taxi presentan un nivel de estrés normal en cuanto a agotamiento laboral, presentan un cansancio emocional normal o sea buenas condiciones para trabajar, despersonalización también normal, no presentan actitudes negativas de insensibilidad, finalmente presentan realización personal con un alto porcentaje.
- ❖ En cuanto a la intensidad de ansiedad en los conductores de radio taxi se encuentran en una banda normal, es decir no presentan síntomas de ansiedad, así también se tiene que no existe relación de ansiedad por el horario de trabajo ni por la edad.
- ❖ Los conductores de radio taxi, no presentaron depresión por lo que se ubica en un nivel de ausencia. Aunque se puede decir que existe una tendencia, que a mayor edad, mayor tendencia de presentar este síndrome.

6.2. RECOMENDACIONES

De acuerdo a esta experiencia desarrollada durante la investigación se pueden dar algunas recomendaciones o pautas para futuras investigaciones que tengan relación con el tema como también a las personas encargadas de las directivas de cada empresa de radio taxi de la ciudad de Tarija, lo cual se debe considerar los siguientes consejos:

A las autoridades:

Tomar en cuenta a las empresas de radio taxis en proyectos de educación, prevención y difusión sobre la conducta que deben tener los conductores ya que estas empresas trabajan con niños, jóvenes, jovencitas, mujeres y hombres de todas las edades que muchas veces se sienten vulnerables por algún problema ya sea en el trabajo, en el colegio o en sus domicilios.

Seguir con el proyecto en marcha “TAXI SEGURO” pero implementando el control de la parte emocional de las personas que trabajan como conductores de taxi ya que es importante dar mayor seguridad y un buen trato al cliente que utiliza este servicio.

A los directivos de las empresas:

Reflexionar seriamente la necesidad de dar mayor seguridad a los pasajeros y clientes tomando en cuenta la parte emocional de los conductores ya que muchas veces los clientes son niños, jóvenes, mujeres, mujeres embarazadas, ancianos y personas que quizá estén atravesando por algún problema emocional. .

Considerar en formar un gabinete psicológico en las empresas de radio taxi para ayudar la parte emocional de los conductores y así también a su personal de oficina para que el mismo trabajo sea más llevadero entre todos.

Establecer un sistema de motivación e incentivos que cubran las expectativas reales de cada uno de los conductores de la empresa: Tener estrategias motivacionales es básico para que los conductores se involucren y comprometan con su empresa para así responder eficientemente en las tareas encomendadas hacia la población dando un mejor trato al pasajero pues si el conductor de taxi trabaja con alguna motivación responderá mejor.

Se deben crear hábitos institucionales en los que diariamente se valore el esfuerzo del trabajador y sobre todo se humanice el trato en la relación laboral, pues si la persona está pasando por problemas económicos, familiares u otros, hacerle sentir mejor en el trabajo y hará que rinda mejor.

A los investigadores:

A futuros investigadores que puedan indagar más acerca de las características psicológicas que presentan los conductores de radio taxi, se sugiere profundizar la presente investigación a partir del estudio de otras variables con el fin de proveer un estudio que pueda dar cuenta de elementos que en esta investigación no han sido abordados.

Socializar los resultados de la presente investigación, a fin de que sirvan para mejorar problemas dentro de las empresas de radio taxi.