

CAPÍTULO I
PLANTEAMIENTO Y
JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

I. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1. Planteamiento del problema

El presente trabajo de investigación pretende indagar el principal perfil psicológico de los chóferes de la Empresa de Radio Móvil 15 de abril de la ciudad de Tarija. El rol que desempeñan los chóferes de esta empresa es fundamental, pues son responsables de transportar personas.

Por tanto, su óptimo rendimiento laboral es clave para brindar a sus usuarios un servicio seguro, digno y satisfactorio.

Desde la aparición del automóvil a nivel internacional, en el siglo XIX, y su masiva compra en los últimos cincuenta años, se ha producido todo un conjunto de transformaciones sociales y personales, que han dado lugar a un profundo cambio en la vida de los hombres y mujeres contemporáneas.

De hecho, se puede decir que el desarrollo de la motorización en los países industrializados ha creado una verdadera convulsión física, psíquica, ecológica, económica y cultural. Los vehículos han impulsado la creación e múltiples infraestructuras para el transporte de personas de un lugar a otro e incluso inciden en la transformación de los procesos sociales. Los coches y autobuses, ya sean del transporte local o interdepartamental se han convertido finalmente en un instrumento indispensable en la forma de vida actual.

En líneas generales, los chóferes de radio móvil están presentes en las estadísticas de colisiones y accidentes, representan un sector de riesgo muy alto, al igual que los conductores de otro tipo de vehículos, para sí mismos y sus pasajeros.

A nivel **internacional**, estudios realizados en diversos lugares del mundo proporcionan información respecto al trabajo de chófer y sus consecuencias, poniendo más énfasis en el área psicológica, dándonos así pautas para desarrollar esta investigación.

Los estudios sobre la salud de los trabajadores del volante indican que las condiciones de trabajo se han deteriorado y se han incrementado las dificultades de su realización en los últimos años, afectando la salud de los trabajadores. Este deterioro está asociado entre otros factores con el incremento del tráfico vehicular y la consecuente contaminación del aire y el ruido, un horario demandante y/o cambiante, conflictos con los usuarios y problemas del sistema de transporte.

El psicólogo Ponce Díaz, C. (1996, pág. 13), autor del estudio denominado "Dimensiones sintomáticas psicopatológicas en conductores de Lima Metropolitana", señaló que el comportamiento de estos conductores está vinculado a una deficiente percepción del riesgo, incapacidad para reaccionar adecuadamente al estrés emocional, tendencias antisociales y escaso control personal, entre otros rasgos.

El investigador sostuvo que los chóferes, que poseen formación a nivel superior o técnica presentan una mayor actitud preventiva y valoran más la importancia del respeto a las normas de tránsito, así como el peligro que implica para la propia vida y la de otras personas el hecho de consumir bebidas alcohólicas cuando se tiene que conducir un vehículo.

Así mismo indica que el trabajo de chófer es una profesión de alto riesgo según su análisis de los resultados obtenidos de 32 estudios en diferentes países. La ansiedad y el estrés generados por situaciones de tráfico, son fenómenos que se presentan con frecuencia en la población de conductores de taxis y autobuses; aunque algunas personas los experimentan con más frecuencia, más severamente o de forma más prolongada que otros. Según Sáiz, E., Buñuls, R. y Esteban, C. (1997, pág. 29), un

conductor puede valorar una situación de tráfico como amenazante, mientras que otro conductor puede valorar la situación como rutinaria.

El ritmo de vida que llevan los trabajadores del volante, los expone a una serie de agentes estresantes que le pueden ocasionar un estrés agudo o crónico, por lo que es necesario medir el nivel de estrés en esta población para evitar o disminuir en el futuro enfermedades y /o problemas que afectan tanto a los trabajadores del volante como a las organizaciones. En la revisión de 50 años de estudios sobre salud ocupacional de los chóferes, encontraron que el estrés diario al que están expuestos los trabajadores del volante afecta su salud en distintas áreas: física, psicológica, conductual y laboral. Algunos de los principales problemas de salud en los choferes reportados en las investigaciones, son el resultado de estresores de su trabajo desempeñado y sus condiciones, regulados por las características individuales de ellos (género, personalidad y formas de enfrentar el estrés).

A continuación presentamos algunas de las afecciones más importantes:

- Gastrointestinales (ejemplo úlceras), hipertensión arterial y migraña, donde el factor principal asociado a estos es el estrés. Además, la postura en el manejo también puede causar problemas en el sistema digestivo.
- Músculo esquelético (ejemplo problemas de espalda baja, hombros, muñecas), debido principalmente a la postura del chofer en los asientos de los taxis y el tiempo que pasan sentados, y la vibración durante el manejo. Esto es en parte debida al diseño no ergonómico de la cabina y del asiento.
- Cáncer, debido principalmente a la exposición de emisiones de gasolina o gas GNV, y a la exposición de los rayos solares. Además de estos problemas generados por el estrés ocupacional, están los psicológicos (ansiedad y depresión,

migraña, psicósomáticos, etc.), conductuales (consumo de sustancias como el tabaco y alcohol) y laborales (ausentismo, accidentes etc.).

El estrés es un problema de salud pública y afecta al 30% de los trabajadores Navarro, B. (2009, pág. 110). En la actualidad una de cada diez personas es víctima del estrés, debido a que no pueden manejar las presiones de la vida moderna. De acuerdo con el Instituto Americano del Estrés en el año 2006 las empresas perdieron 300 billones de dólares debido a que el estrés en los trabajadores provocó ausentismo, abandono y baja productividad.

A nivel **nacional**, un estudio realizado en Bolivia en 1985 a conductores varones con edades de 18 a 76 años- se detectó que los choferes de taxis presentan somatización de estas psicopatologías, manifestándose en dolores de columna, gastrointestinales, cardiovasculares, ataques de pánico, por lo que esta situación los lleva generalmente a consumir fármacos para aliviar esos dolores. En relación al desempeño de los conductores durante la conducción del automóvil, las molestias más comunes que se mencionan tienen relación con el vehículo, las condiciones del camino y los pasajeros. Estos últimos a menudo presionan con preguntas, solicitudes y demandas durante el viaje, provocando agotamiento laboral. En otros países la vulnerabilidad de la salud de los conductores y su importancia para el rendimiento, han impulsado a gobiernos y empresas a proporcionar varios programas de salud, que por lo general involucran exámenes de salud regulares. Bernald, G. (2008, pág. 69).

En cuanto a la edad la investigación da cuenta que los más jóvenes asumen con más frecuencia conductas de riesgo; y respecto al estado civil, los solteros y convivientes presentan valores más elevados de estas psicopatologías en comparación a aquellos chóferes que son casados.

Se señala que los casados asumen mayor compromiso y responsabilidad familiar y personal que los solteros, lo que conlleva a un mejor cuidado de la salud física y

mental. Ello lleva a los casados a ser más cuidadosos al manejar, tanto si van solos (tienen que volver a casa y encontrarse con su esposa e hijos) o si transportan a otras personas (suelen ponerse en lugar de los demás y pensar en que todos tienen que retornar con sus seres queridos).

Otro aspecto de análisis en cuanto al comportamiento fuera de lo normal es el grado de instrucción que determina que, aquellos chóferes que solo tienen instrucción básica (primaria y/o secundaria) presentan valores altos de las psicopatologías en relación a quienes tienen educación superior y técnica.

A nivel **regional**, la ciudad de Tarija cuenta con más de 20 empresas privadas prestadoras del servicio de radio móvil, cada una de estas empresas es la encargada de planificar, controlar y ejecutar el servicio que presta a los pasajeros o clientes según un reglamento que cada empresa elabora, en este caso la empresa radio móvil 15 de abril, estos reglamentos se elaboran para bien común de todos los chóferes que forman parte de la empresa como también para los clientes. Para poder trabajar de chófer, se necesita ser mayor de edad y presentar carnet de identidad, licencia de conducir, certificado de antecedentes de Tránsito y de la FELCC, además de sus datos domiciliarios, y los papeles de la movilidad con la que van a trabajar. Como se puede ver la Empresa de Radio Móvil 15 de abril y las demás empresas de la ciudad de Tarija tratan de dar mayor seguridad a los pasajeros.

Tarija es una ciudad pequeña en comparación de otras ciudades del país que va creciendo día a día en todo sentido. El tráfico es 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, pág. 3).

Aunque se conoce que la mayoría de los accidentes de tránsito es a consecuencia del alto consumo de alcohol y exceso de la velocidad no usan el cinturón de seguridad. Según estadísticas de Transito un cierto porcentaje tienen accidentes por otros factores que no están relacionados con el alcohol ni con lo anteriormente mencionado, estos son problemas familiares, personales, laborales, emocionales, etc., que los conductores pueden tener como cualquier otra persona.

Conociendo todo esto y sabiendo que el radio móvil es uno de los medios necesarios para transportarse de un lugar a otro dentro de la ciudad, se le exige mantener el nivel de confiabilidad y seguridad, que demandan los pasajeros en los conductores. Por ello, se debe tomar en cuenta que, al subir a un móvil vemos al conductor físicamente bien de salud pero no conocemos como se encuentra emocionalmente o psicológicamente.

Los conductores de radio móvil deben estar bien concentrados para atender las llamadas telefónicas, las direcciones donde van a dirigirse 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.

La Empresa de Radio Móvil 15 de Abril tiene su propio estatuto y reglas que se deben cumplir al pie de la letra o de lo contrario son castigados, quitándoles horas de trabajo e incluso cobrándoles multas fijadas por ellos mismos; esto puede desencadenar en ellos problemas de ansiedad, depresión, estrés, etc.

Según informe 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 recurrentes cada día. Factores de naturaleza física, aspectos comportamentales,

conductuales, cognitivos y de formación cívica/vial son algunas de las posibles causas de accidentes que se registran en la actualidad.

Así mismo, muchos estudios señalan que los chóferes a diario se enfrentan a factores sociales como el abandono constante de la familia, hijos y pareja porque muchas veces comen y duermen fuera de su hogar. Esto hace que psicológicamente algunos rasgos de personalidad puedan predominar en el chófer de radio móvil como la ansiedad, depresión y el estrés.

En consecuencia a lo expresado en párrafos anteriores se formuló la siguiente interrogante, que orientó el proceso investigativo:

¿QUÉ PERFIL PSICOLÓGICO PRESENTAN LOS CHÓFERES DE LA EMPRESA DE RADIO MÓVIL 15 DE ABRIL DE LA CIUDAD DE TARIJA?

1.2 Justificación

Los chóferes de radio móvil, que día a día realizan este trabajo, son agentes que velan por el bienestar de una o más personas, mientras realizan su trabajo. Por lo general, están expuestos a diferentes situaciones que les provocan todo tipo de reacciones y muchas veces exponen hasta su propia vida, generando con consecuencias fisiológicas, físicas y principalmente psicológicas.

La importancia de este trabajo de investigación es indagar, sobre todo en el aspecto psicológico de los chóferes de radio móvil, es decir, que apunte a determinar el perfil psicológico de cada uno de los chóferes de radio móvil. Por esta razón abarca el perfil psicológico que comprende: ansiedad y depresión, estrés, inteligencia, rasgos de personalidad y bienestar psicológico.

El presente trabajo tendrá un **aporte teórico** porque toda información recolectada estará expuesta en un documento sobre el perfil psicológico de los chóferes de radio móvil, donde se abordan la ansiedad y depresión, que son los posibles trastornos emocionales de carácter ansioso- depresivo a causa de un temor indefinido que hace que el individuo se sienta alarmado de forma desagradable y presenta una serie de síntomas físicos, principalmente psicológicos como el estrés laboral que surge a consecuencia de situaciones agotadoras y predisponen al individuo. El estrés tiene un carácter laboral primordialmente, otros aspectos son la inteligencia, complemento importante en el chofer de radio móvil; puesto que está orientada a la acción a través del apoyo en la toma de decisiones sobre una determinada situación también están los rasgos de personalidad patrones persistentes de maneras de percibir, relacionarse y pensar sobre el entorno, y sobre uno mismo que se ponen de manifiesto en una amplia gama de contextos sociales y personales. Así también el bienestar psicológico, que hace referencia al sentido de la felicidad o bienestar. Se quiere conocer la manera de pensar, sentir y actuar de los chóferes de radio móvil ante una determinada situación que se les presente.

La investigación ofrece un **aporte práctico**, que será de utilidad a todos los profesionales que se dediquen a trabajar en el área psicológica laboral. Los resultados de esta investigación pueden ser utilizados como referencia para otras investigaciones, que realicen estudiantes o personas particulares, que desean adquirir conocimientos respecto a este tema y requieren datos verídicos acerca del perfil psicológico de los choferes de radio móvil.

También está dirigido hacia aquellas instituciones que velan por el bienestar de sus empleados, para que a partir de los datos recabados se trabaje para mejorar su bienestar. Pero, principalmente, beneficiará todas las personas que se dedican a trabajar de chóferes en la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril en la ciudad de Tarija.

CAPÍTULO II

DISEÑO TEÓRICO

II. DISEÑO TEÓRICO

2.1. Pregunta científica

¿Qué perfil psicológico presentan los chóferes de la Empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija?

2.2 Objetivos:

2.2.1 Objetivo general

Determinar el perfil psicológico que presentan los chóferes de la Empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.

2.2.2 Objetivos específicos

1. Caracterizar los rasgos de personalidad que presentan los chóferes de la Empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.
2. Identificar el nivel de sintomatología ansiosa y depresiva, que presentan los chóferes de la Empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.
3. Determinar el nivel de estrés que presentan los chóferes de la Empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.
4. Conocer el nivel de coeficiente intelectual que presenta los chóferes de la Empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.
5. Identificar el nivel de bienestar psicológico que presentan los chóferes de la Empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.

2.3. Hipótesis

El perfil psicológico que presentan los chóferes de la Empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija, son los siguientes:

1. Los chóferes de radio móvil presentan una personalidad caracterizada por rasgos de extroversión en un nivel promedio, emotividad en un nivel bajo, dureza en nivel promedio y disimulo en un nivel promedio.
2. Los chóferes de radio móvil presentan sintomatología ansiosa y depresiva casi siempre, caracterizado por inutilidad, irritabilidad y por problemas de pensamiento.
3. Los chóferes de radio móvil adquieren un nivel de estrés laboral alto, caracterizado por cansancio emocional o agotamiento, despersonalización y falta de realización personal.
4. Los chóferes de radio móvil presentan un nivel de inteligencia en término medio.
5. Los chóferes de radio móvil presentan un nivel de bienestar psicológico medio, caracterizado por presentar; control de situaciones, aceptación de sí mismo, vínculos psicosociales, autonomía y proyectos de vida.

2.4 Operacionalización de las variables

VARIABLE	CONCEPTO	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA
Rasgos de personalidad	Una organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de un ser humano que determina su adaptación única al ambiente. (Hans J. Eysenck 1985).	-Extroversión -Emotividad neurótico -Dureza psicótico -Escala L	-Reservada, discreta, socialmente inhibida activa, animada -Relajada poco preocupada y estable aprensiva ansiosa y con humor deprimido -Altruista, empática y convencional impulsiva, creativa y poco socializada -Sincera, inconformista poco sincera, conformista	Cuestionario de personalidad EPQ-R Eysenck Muy bajo (1-35) Bajo (36-45) Promedio (46-55) Alto (56-65) Muy alto (66-99)
Sintomatología ansiosa y depresiva	La ansiedad es cuando la persona presenta una tensión muscular, la incorrecta respiración, miedos en cualquier situación que se presenta, se encuentra preocupado y con	-Ansiedad	-Tensión muscular, incorrecta respiración, y pensamientos molestos	Test CECAD de Lozano y García Mayor o menor que 60 Ausencia de sintomatología.

	<p>pensamientos molestos.</p> <p>La depresión son síntomas que presenta el individuo, estado de ánimo irritado o también se lo conoce como insomnio se lo caracteriza en que la persona pierde la energía, es la disminución de la capacidad de pensar, pérdida de apetito, y pensamiento subsidia. . Lozano Fernández, L. M. (2006, pág. 5).</p>	<p>-Depresión</p> <p>-Inutilidad</p> <p>-Irritabilidad</p> <p>-Problemas de pensamiento</p>	<p>-Insomnio, pérdida de energía, de apetito y pensamiento suicidio</p> <p>- Considera que no hace bien ninguna tarea, duda constantemente sobre cómo hacer las cosas, siempre necesita la ayuda de otras personas para enfrentarse a sus tareas.</p> <p>-Capacidad de enfadarse y con sensación interna de rabia ante las situaciones cotidianas</p> <p>-Se siente inundada por pensamientos intrusivos, tiene tendencia de valorar las cosas desde la perspectiva más negativa y miedo a perder el control y las cosas que le pueden ocurrir</p>	<p>61 a 80</p> <p>Presencia de sintomatología.</p>
--	---	---	--	--

Estrés laboral	El estrés laboral es un síntoma que aparece en el contexto laboral y que se le describe como un constructo trifactorial: “Agotamiento Emocional”, “Despersonalización o Cinismo” y falta de “Realización Personal Maslach, C. (2001, pág. 11).	-Agotamiento emocional -Despersonalización -Realización personal	-Sentimiento de estar abrumado y agotado emocionalmente por el trabajo -Respuesta impersonal y falta de sentimientos hacia los sujetos -Sentimiento de competencia y realización	Inventario Maslach y Jackson MBI Bajo (0-22) Alto (22-45) Bajo (0-12) Alto (12-25) Bajo (0-20) Alto (20-40)
Inteligencia	Es la capacidad mental para razonar de manera lógica y coherente para comprender y responder a la vida de manera asertiva.	-Factor g	-Capacidad intelectual general para razonar	Test de matrices proyectivas (Raven) Superior (95) Superior al término medio (75-90) Término medio (50)

				Inferior al término medio (10-25) Deficiente (5)
Bienestar psicológico	Se lo define como “La percepción que una persona tiene sobre los logros alcances en su vida, del grado de satisfacción personal con lo que hizo, hace o puede hacer, desde una mirada estrictamente personal subjetiva”.	-Control de situaciones -Aceptación de sí -Vínculos psicosociales -Autonomía -Proyectos	-Autocompetencia -Aceptación de múltiples aspectos de sí mismo -Establecimiento de buenos vínculos sociales -Toma de decisiones de modo independiente -Metas y proyectos	ESCALA BIEPS-A (Adultos) Muy bajo (5) Bajo (25) Medio (50) Alto (75) Superior (95)

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

III. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordan temas concernientes al problema de investigación, los cuales sustentarán teóricamente el estudio. Para esto toda la información obtenida es plasmada de lo general a lo particular; hasta llegar a definir lo que es perfil psicológico y las variables que la conforman. Estas variables son: rasgos de personalidad, ansiedad y depresión, estrés, inteligencia y bienestar psicológico.

3.1 El transporte

El transporte se define como el medio de traslado de personas o bienes desde un lugar hasta otro, el transporte comercial moderno está al servicio del interés público e incluye todos los medios e infraestructuras implicados al movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes. La importancia del sector del transporte hoy en día es incuestionable, el volumen de negocio del transporte en España supone más de 95.000 millones de euros lo que implica el 7.9% del total del sector de servicios de mercados no financieros, paralelamente el número de empresas dedicadas a actividades relacionadas con el transporte en la actualidad está caracterizado por el transporte de pasajeros lo que implica que el número de pasajeros está incrementando.

3.2 Antecedentes históricos

En el año 1915 Antonio “Vientito” Morales, se constituyó en el primer conductor de taxi en nuestra capital. El año 1920 la capital del departamento de Tarija ya contaba con cinco vehículos que ofertaban al servicio público, bajo la nominación universal de “taxi”, estos choferes también llamados taxistas se unieron al gremio de don Antonio Morales, tenían sus paradas entre las actuales calles Daniel Campos y Bolívar (cerca del actual “Palacio de Justicia”). Así también, la Terminal de Buses

era el lugar predilecto para la búsqueda de pasajeros, que llegaban a nuestra capital principalmente de Villazón y La Paz.

Una de las características llamativas de estos primeros chóferes de taxi es que, además de ser muy requeridos, eran exigentes para cuando hacían un servicio, pues, requerían que sus pasajeros tuvieran algunas cualidades que hoy son innecesarias, pero si no cumplían esas categorías nuestros primeros taxistas se negaban atender el servicio.

El 20 de diciembre de 1987 Mario Caso, Ramiro Ayo y Marcelo Nieva fundaron la primera empresa de radio taxi Tarija con cinco automóviles. Este servicio, nuevo para la época, se caracterizaba por tener una central de llamadas con una tarifa inicial de dos bolivianos, el cliente con tan solo llamar desde su domicilio pedir el servicio, el móvil se trasladaba a donde el cliente lo pedía , además tenía la presentación de pedidos a domicilio, que actualmente continua.

En la actualidad de acuerdo con datos oficiales de la interinstitucional de Radio Taxis Tarija, se tiene registradas 13 empresas de radio móvil, con una gran cantidad sujetos que trabajan como chóferes brindando a diario sus servicios de transporte.

3.3. El chófer

Un chófer o conductor es la persona capacitada para conducir un vehículo de motor, contratada para transportar a personas o mercancías hasta su destino. El chófer puede conducir su propio vehículo o bien utilizar uno provisto por la persona u organización que lo contrata.

Además de prestar sus servicios, los chóferes de radio móvil deben poseer una variedad de capacidades y habilidades para cumplir sus funciones correctamente.

Anexo a esto el chófer también tiene que tener cierta equivalencia en lo que se refiere a su estado psicológico, para un mejor desarrollo en su trabajo.

De acuerdo con muchos estudios, por ejemplo García, A. (2008, pág. 31), el trabajo cotidiano de ser chófer conlleva sufrimiento físico y psicológico. Físico en cuanto a la cantidad de horas en la misma postura, endurece la columna vertebral, el cuello y los músculos de las extremidades inferiores como también el cansancio visual, adormece la corteza cerebral, también se adormecen los sentimientos y pensamientos del sujeto y solo queda la mirada en el vacío del camino; por lo que psicológicamente también existen algunas alteraciones en su comportamiento y su personalidad.

3.4. Función del chófer

El chófer tiene como función primordial transportar con seguridad a las personas y bienes, de un lugar a otro, de acuerdo con la solicitud de los pasajeros.

Entre sus deberes y responsabilidades están las siguientes:

- Revisar el vehículo; luces, frenos y limpia parabrisas, para asegurar el funcionamiento adecuado.
- Llevar a cabo las reparaciones pequeñas y el mantenimiento rutinario del vehículo como; limpiar, revisar la presión del neumático, la gasolina, el aceite y el agua.
- Comunicarse con la base utilizando radio, teléfono o sistemas de ordenador, para recibir las peticiones de servicio a pasajeros y para informar de retrasos o de problemas del vehículo.
- Recoger a los pasajeros, en los lugares acordados de antemano, en las paradas de taxis, o al circular por las calles.

- Ayudar a los pasajeros a entrar y salir de los vehículos, y ayudar a subir el equipaje.
- Establecer la mejor ruta para el destino del pasajero, utilizando el conocimiento local o el equipo de navegación.
- Conducir el vehículo de manera confortable siguiendo las normas de seguridad, de tráfico, de funcionamiento del taxi, etc.
- Informar y advertir a los pasajeros, de retrasos o circunstancias imprevistas.
- Mantener registros precisos, de turnos de conductor, de información de viaje, (hora y lugar de recogida y final de trayecto), tarifas y gastos.
- Recibir pagos por las tarifas y dar cambio.
- Tomar medidas adecuadas en caso de accidentes o emergencias, avisando a las autoridades pertinentes, tomando medidas de seguridad, etc.

3.5 La salud del chófer

La tarea del taxista o de cualquier otro conductor tiene una serie de condicionantes especiales, que debe superar tales como son la conducción de su vehículo en permanente estado de atención y concentración contrarrestando la tensión y el estrés a que se ve sometido por el tránsito vehicular. Este es un trabajo en solitario lo que determina, en muchas ocasiones, efectos psicológicos indeseados, trastornos psicossomáticos y sociales que también agravan su estrés.

El taxista está casi todo el tiempo expuesto a constantes ruidos, vibraciones y malas posiciones. Los ruidos pueden producir a la larga alteraciones de su aparato auditivo y las vibraciones pueden afectar su columna vertebral. Las malas posiciones pueden

producir alteraciones en la curvatura y, por tanto, un cambio de presiones en los discos intervertebrales, que se pueden traducir en dolor e impotencia funcional o hernias de disco.

Por otro lado, este puesto de trabajo se realiza en un espacio reducido que a veces no reúne las condiciones para realizar el trabajo con cierto confort y, además, en el interior del vehículo hay continuos cambios de temperatura por la entrada y salida de pasajeros.

En definitiva el lugar y el puesto de trabajo son generadores de patologías y enfermedades profesionales diversas, que es necesario tener en cuenta a la hora de valorar la salud de estos trabajadores.

Vale decir que pueden ser afectados por riesgos físicos como el ruido, las vibraciones, el trabajo a la intemperie y a veces la carga, y descarga. También pueden haber riesgos químicos producidos por el gas carbónico de la combustión del motor o por productos tóxicos transportados. Pero los riesgos que tienen mucha importancia son los riesgos fisiológicos: como la fatiga crónica, el aburrimiento, el hastío, los trastornos en el ritmo circadiano, (cuando se maneja de noche y se duerme de día).

Pueden ocurrir también trastornos abdominales y digestivos, por falta de reposo adecuado, exceso de peso por poco gasto energético por la escasa actividad física y por la ingesta en demasía, para mantenerse despierto cuando se maneja de noche. Las lumbalgias por la carga y descarga son también importantes.

Cabe destacar que además es un sector muy poco sensibilizado en la cultura preventiva y a veces escaso de recursos, para hacer frente a los riesgos a los que se ve sometido en forma permanente en su tarea diaria.

Por eso es importante indagar y estudiar esta temática a los fines de que sea conocida por los propios trabajadores y la sociedad en general a fin de mejorar la salud de este importante sector, ayudando a realizar la identificación de los riesgos de su puesto de trabajo y facilitarles las herramientas para la autoevaluación y planificación preventiva. De esa manera, los conductores podrán cambiar los posibles hábitos incorrectos y actuaciones peligrosas que pueden sucederse, concienciándoles sobre las medidas preventivas a adoptar.

Los principales problemas de salud de los taxistas, vienen determinados por las peculiaridades de las condiciones de trabajo de estos trabajadores, que se pueden resumir:

- **Las largas jornadas de trabajo:** La mayoría de los taxistas realizan jornadas que van desde las 12 horas a las 14 diarias, llegando incluso algunos a realizar 16 horas de trabajo al día. Estas largas jornadas condicionan la manera de organizarse su vida familiar y social. Además de los posibles accidentes por cansancio que pueden producir.
- **Poco tiempo de descanso del que disponen:** Gran parte de los conductores, dedica su tiempo de descanso al mantenimiento del vehículo, vale decir entonces que no descansa como corresponde. Además cabe destacar, que estos periodos de descanso normalmente no son elegidos en función de la necesidad del cuerpo, sino cuando el servicio lo permite o está establecido por alguna normativa.
- **El tipo y horario de trabajo:** Por regla general, los taxistas tienen dificultad para llevar a cabo un régimen de comida adecuado y el tiempo que dedican a ello es insuficiente, y muchos de ellos incluso comen en lugares improvisados dependientes del último servicio que han prestado, lo que en definitiva está condicionado por el tipo de horario de trabajo. La mayoría de las veces comen

alimentos grasos y poco aconsejables denominados habitualmente a “comida chatarra”.

- **Alteraciones músculo-esqueléticas:** Las principales lesiones que puede padecer un taxista son las lumbalgias y discopatías, por giros y flexiones de la columna por la postura sedente en que se realiza su trabajo. Las articulaciones y piernas pueden sufrir por la misma razón, giro, torsiones, extensiones de forma repetitiva durante demasiadas horas. Igualmente pueden sufrir contracturas musculares que son producidas por la combinación del ejercicio repetitivo y los cambios bruscos de temperatura. El problema de estas lesiones es que presentan muchas recaídas, acentuándose con la edad.
- **Alteraciones prostáticas:** Los taxistas suelen tener problemas prostáticos, ello se le atribuye a la posición sedente de su trabajo y la presión constante de la glándula prostática, que se va agravando con la edad.
- **Alteraciones auditivas:** La hipoacusia es una de las secuelas del ruido al que están expuestos, ya que provienen tanto de la ciudad como del propio vehículo. Las otitis también son frecuentes por el uso inadecuado de las ventanillas.
- **Daños oculares:** Los problemas de visión tienen su origen en la fatiga visual, ya sea por deslumbramientos o por el esfuerzo continuo para una conducción segura. El resultado final es la disminución de visión.
- **Fatiga:** La fatiga se define como la disminución de la capacidad para el trabajo causada por un esfuerzo previo. Disminuye el estado de vigilia de los sentidos, constituyéndose en un gran obstáculo para la actividad de conducir. La reversibilidad de la fatiga depende de los períodos de descanso. Mejora durmiendo o descansando únicamente, aunque bien es cierto que la escasez de tiempo de descanso o las modificaciones periódicas de los horarios de trabajo dificultan la eliminación de la fatiga por lo que ésta evoluciona hacia fatiga

crónica, con todo su componente sintomático: sensación de malestar, preferentemente por las mañanas, al inicio del trabajo, con trastornos del carácter, y tendencias depresivas.

- **Probabilidad de infartos:** Dado los antecedentes analizados anteriormente, fatiga, estrés, se puede predecir una cierta probabilidad de producción de infartos.
- **Accidentes:** El fallo humano suele ser la explicación de por qué ocurre la casi totalidad de los accidentes. Se ha demostrado mediante estudios detallados, que el fallo humano incluye factores como la fatiga, sobrecarga, problemas de vigilancia y atención, y los efectos del medio ambiente, entre otros factores.
- **Carga psíquica:** Debemos tener en cuenta que es una tarea que lleva una gran carga mental, traducida por la suma de tensiones inducidas en una persona por las exigencias del trabajo que realiza. Hay un intenso procesamiento de información del entorno, a partir de los conocimientos previos, actividad de rememoración, de razonamiento y búsqueda de soluciones. Está siempre sometido por el ritmo de trabajo, el nivel de atención, la fatiga visual, auditiva y mental, lo que le provoca un aumento de su estrés. Algo que es mayor cuando se realiza el trabajo en horario nocturno. Esta carga psíquica también está dada por la constante atención al público, al tráfico, y la falta de relaciones personales y sociales por este tipo de trabajo en solitario, aumentado por la necesidad de retribución mínima diaria.
- **Riesgos ergonómicos:** Hay condicionantes externos e internos que influyen en este tipo de riesgos tales como la temperatura en que se trabaja. Las corrientes de aire molestas, las humedades extremas, los olores desagradables, la irradiación solar a través de las ventanillas, humos molestos, polución ambiental, etc. Y sobre todo el ruido y las vibraciones a veces producidas por el mismo vehículo o a veces por defectos en la carretera, o diseño defectuoso del asiento del conductor, que no suele estar preparado para absorber las vibraciones.

- **Riesgos de grandes vehículos:** Además de los riesgos nombrados anteriormente, los conductores de grandes vehículos, como ómnibus, camiones, trolebuses, grúas, etc., se encuentran afectados por las vibraciones de cuerpo entero, que pueden producir cefaleas, mareos, náuseas. Y también espóndilo artrosis de columna lumbar, (artrosis de las vértebras), que están contempladas en el listado de enfermedades Profesionales

3.6 Perfil psicológico

3.6.1 Definición de perfil psicológico

Es un conjunto de rasgos que reúne un ser humano y que determinan su carácter, sus actitudes, aptitudes, y determinados comportamientos frente a una situación particular o entre la sociedad como tal.

El perfil psicológico es determinado a través de la actitudes y características que una persona presenta en forma observable, es decir de forma muy cotidiana; pero también es determinado por varios factores biológicos como la herencia de algún tipo de enfermedad mental o la falta de alguna hormona que impida su correcta interacción con una sociedad.

3.6.2 Rasgos de personalidad

3.6.3 Definición de rasgos de personalidad

En la teoría de la personalidad que propone Eysenck Hans. J. (2008, pág. 12), considera a los rasgos y las dimensiones como elementos básicos de la estructura de la personalidad. Estas variables son esencialmente factores disponibles que determinan nuestra conducta regular y persistentemente en muchos tipos de situaciones diferentes. Así los rasgos representan patrones amplios de tendencias de

conducta que dan consistencia y estabilidad a las acciones, las reacciones emocionales y los estilos cognitivos de las personas.

Eysenck Hans, J. (2008), define la personalidad como:

“una organización más o menos estable y duradera del carácter, Temperamento, intelecto y físico de una persona, que determina su adaptación única al ambiente. El carácter denota el sistema más o menos estable y duradero de la conducta conativa (voluntad) de una persona; el temperamento su sistema más o menos estable y duradero de la conducta afectiva (emoción); el intelecto, su sistema más o menos estable y duradero de conducta cognitiva (inteligencia); el físico, su sistema más o menos estable y duradero de la configuración corporal y de la dotación neuroendocrina” (pág. 8).

El concepto de Eysenck de la personalidad hace hincapié en el nivel de las dimensiones, que se definen como agrupaciones de rasgos relacionados entre sí; los rasgos de personalidad son básicamente estables, cualquier inestabilidad se denomina trastorno o desorden de la personalidad.

3.6.4 Jerarquía de la personalidad

El modelo de personalidad que propone Eysenck tiene una estructura jerárquica:

- En el nivel más básico están las acciones, reacciones emocionales o cogniciones específicas.
- En un segundo nivel se encuentran los actos, emociones o cogniciones habituales.
- Estas conductas del primer y segundo nivel intercorrelacionadas dan lugar al tercer nivel, el de los rasgos (tendencias de conducta).

- Finalmente en el cuarto nivel, tenemos las dimensiones, las cuales vendrán definidas por las intercorrelaciones entre rasgos.

3.6.5. Dimensiones de la personalidad

a) Extraversión (introversión-extraversión) “E”

Eysenck Hans, J. (2008, pág. 13-15), ha planteado dos teorías para explicar el comportamiento diferenciado de introvertidos y extravertidos:

El modelo de excitación-inhibición: Utiliza procesos fisiológicos sin localizarlos específicamente. Propuso que las personas que están predispuestas a desarrollar pautas de comportamiento extravertido son las que tienen: potenciales excitatorios débiles e inhibición reactiva fuerte. Las personas que desarrollan patrones de conducta introvertida son las que poseen: potenciales excitatorios fuertes e inhibición reactiva débil. Por tanto, la inhibición fisiológica es inversamente proporcional a la inhibición conductual.

La teoría de la activación cortical: Aparece porque la anterior propuesta no permitía hacer predicciones empíricamente contrastables. Según esta teoría las personas que tienen, en condiciones de reposo, un nivel de arousal crónicamente alto se comportan de forma introvertida. Así, a mayor activación cortical menor activación conductual y a la inversa. Propone el SARA (Sistema de Activación Reticular Ascendente) como base neurológica responsable del nivel de activación generalizada.

El sujeto **extrovertido** es sociable, le gustan las fiestas, tiene muchos amigos, necesita hablar con la gente y no le gusta leer o estudiar solo, anhela la animación, es arriesgado, actúa improvisadamente y generalmente es una persona impulsiva es aficionado a las bromas, siempre tienen una respuesta a punto y les gustan los cambios.

Por el contrario una persona **introversa** es tranquila, retraída, introspectiva, aficionado a los libros más que a las personas. Es reservado y distante excepto por los amigos íntimos. Tiende a planificarlo todo, se lo piensa dos veces antes de actuar. Mantiene sus sentimientos bajo control, no le gusta la animación, se toma las cosas cada día con seriedad y le gusta un modo de Vida ordenado, es fiable, algo pesimista y otorga gran valor a las normas éticas.

b) Emotividad (neuroticismo) “N”

El neuroticismo aparece como una dimensión relacionada con la predisposición a padecer trastornos neuróticos, tanto histéricos como distímicos. Las personas con altas puntuaciones en esta dimensión son más vulnerables a los trastornos denominados tradicionalmente neuróticos, mientras que el tipo de trastorno dependerá de las puntuaciones en otras dimensiones de la personalidad.

El sujeto con N alto, es ansioso, preocupado, tiene tendencias a los cambios de humor bruscos y frecuentemente se sienten deprimidos. Duermen mal y sufren de varios trastornos psicósomáticos. Es muy emotivo reacciona de forma excesiva a todo tipo de estímulos, actúa de manera irracional y a veces rígida, etc. Los sujetos bajo en N, es una persona estable, responde de una manera suave y generalmente débil, habitualmente es calmada, emocionalmente equilibrada, controlada y poco aprensiva, etc.

c) Dureza (psicoticismo) “P”

Apunta la idea de la existencia de un continuo entre la normalidad y las psicosis, así como la similitud entre dos tipos de psicosis como la esquizofrenia y la psicosis maniaco-depresiva. Para Eysenck Hans, J. (1992, pág. 21), *“P es concebida como una dimensión de la personalidad normal que, en puntuaciones extremas o altas,*

predispone tanto a los trastornos psicóticos, como el trastorno bipolar o la esquizofrenia, como la conducta antisocial y la psicopatía”.

Una persona alto en P, es solitario, es problemático, puede ser cruel e inhumano, carece de sentimientos y empatía, es hostil y agresivo. Le gustan las cosas inusuales y extrañas y no le preocupa el peligro. Le gusta ridiculizar y contrariar a las personas, son muy creativos, etc. Las personas bajo en P se caracteriza de ser altruista, altamente socializada, empática, convencional, reflexiva, cálida, amable, responsable y poco agresiva.

c) Disimulo “L”

Pretende medir la tendencia de las personas al falseamiento positivo, tendencia que es especialmente marcada cuando se aplica el instrumento bajo ciertas condiciones, en las que el disimulo parecería apropiado. Además de medir el disimulo la escala L mide algún factor estable de la personalidad que posiblemente puede denotar algún grado de ingenuidad social o conformidad.

3.6.6 Rasgos de personalidad de los chóferes

La formación del chofer está condicionada por una serie de requisitos uno de ellos es que deben tener rasgos de personalidad y aptitudes personales que lo hagan idóneo para desarrollar de manera satisfactoria su trabajo. Entre los rasgos de personalidad se debe analizar sus grados de neurosis, psicosis, su estabilidad emocional y el dominio y seguridad en sí mismo; la previsión y organización, el sentido de saber, la responsabilidad, el cumplimiento de normas sociales, la sociabilidad, el autocontrol, la atención, la energía emocional y carecer de actitudes radicales. Las aptitudes podrían dividirse en perceptivas y psicofísicas, destacando entre las primeras la observación y atención concentrada; la rapidez visual y auditiva y la percepción y

discriminación de detalle; y entre las segundas la resistencia a la fatiga física, la resistencia de la monotonía y las coordinaciones óculo-manual y auditivo-manual.

De los pocos estudios psicológicos acerca de los chóferes Nabí, N. (2004, pág. 108) señala que en el análisis de la personalidad en la conducción interviene un patrón de conducta tipo A, que presenta características particulares de impaciencia, hostilidad, urgencia, insatisfacción y agresión, asociado al incremento de enfermedades del corazón y de estrés, convirtiéndose en un factor de riesgo en la condición.

La expresión de agresividad en la conducción se manifiesta de varias formas; expresión verbal, expresión física y uso del vehículo para expresar ira, La conducta agresiva en la conducción es un factor que índice en los accidentes de tránsito. El perfil de personalidad del conductor refleja que la mayoría de estos expresan la agresividad solo cuando están tras el volante.

Estudios realizados de la personalidad de los chóferes indican que para la profesión de conductor, sobre todo en las grandes ciudades con una organización caótica como San Salvador, los niveles de estrés y ansiedad que manejan los conductores son muy altos; quizás la agresividad al conducir de estas personas se debe a disfunciones psicológicas. Existe suficiente evidencia que demuestra que el estrés y la ansiedad son desencadenantes de conductas agresivas en general (Gutiérrez, Q. J. R. y Sierra, F. J. 2008, pág. 162).

Los medios sofisticados no sustituyen al capital humano, simplemente lo complementan y ayudan a proporcionar un transporte más efectivo, pero de nada servirán los medios, si el chófer de radio móvil no sería un verdadero profesional, si no siente la conducción como vocación, si no encuentra su estímulo en que está prestando un servicio trascendental a la comunidad.

3.7 Ansiedad y depresión

3.7.1 Ansiedad

3.7.2 Definición de ansiedad

El concepto de ansiedad tiene su origen en el término latino *ansietas*. Se trata de la condición de una persona que experimenta una conmoción, intranquilidad, nerviosismo o preocupación. Para la medicina, la ansiedad es el estado angustioso que puede aparecer junto a una neurosis u otro tipo de enfermedad y que no permite la relajación y el descanso de paciente.

De acuerdo con Lozano Fernández, L.M. (2006):

“La ansiedad es una emoción de alarma que se experimenta como inquietud, desasosiego, temor indefinido, preocupación desbordante y miedo a perder el control. Los trastornos de la ansiedad se encuentran entre los trastornos de la salud mental más comunes con frecuencia afectan a tres áreas de funcionamiento de las personas: cogniciones, conductas y reacciones somáticas, condicionando su desempeño laboral, social y personal”. (pág. 8).

La ansiedad es un sistema de alerta del organismo ante situaciones consideradas amenazantes, es decir, situaciones que nos afectan y en las que tenemos algo que ganar o que perder. El concepto de ansiedad está pues estrechamente vinculado a la percepción de amenaza y a la disposición de respuestas frente a ella. La función de la ansiedad es advertir activar al organismo, movilizarlo, frente a situaciones de riesgo cierto o probable, quimérico o real, de forma que pueda salir airoso de ellas. Dependiendo de la naturaleza de las amenazas, o adversidades, la ansiedad nos preparará:

- a) Para luchar, enfrentar o atacar el posible peligro o problema.

- b) Para huir del posible problema o amenaza.
- c) Para evitar situaciones aversivas o temidas.
- d) Para activar conductas de sumisión que neutralicen conductas hostiles de otros en medios de carácter social.
- e) Para buscar apoyo, elementos de seguridad y protección.
- f) Para dotarnos de las herramienta o conocimientos que permitan sortear los riesgos y / o acceder a nuestros objetivos.

3.7.3 Síntomas más comunes para detectar la ansiedad

- a) **Síntomas físicos o fisiológicos:** La dimensión física es bien conocida por todos y atañe a nuestro cuerpo y sus órganos en su funcionamiento. En una situación conflictiva el cuerpo se prepara ante una posible amenaza y mediante ciertas alteraciones orgánicas se dinamiza, y se dispone en estado de alerta. Cuando las alteraciones son muy drásticas se interrumpe el normal funcionamiento, dando lugar a malestares pasajeros. Pero cuando se producen crónicamente, se abren las puertas para contraer enfermedades de toda índole. Nuestro cuerpo, bajo en defensas, muestra una vulnerabilidad comprobada científicamente.
- b) **Síntomas cognitivos:** La dimensión cognitiva hace referencia a nuestro pensamiento, incluyendo la fase de percepción, elaboración y producción de la información. En situaciones de estrés se suelen adoptar esquemas negativos que acaban por teñir aún más gris el cuadro. Para terminar de oscurecer el mosaico, empleamos un lenguaje cargado de expresiones que nada ayudan a paliar el problema. Y si no funcionara así, apoyaremos el lenguaje verbal con otro no verbal basado en expresiones corporales y entonaciones exageradas.
- c) **Síntomas psicológicos:** La dimensión psicológica alude a nuestro sentido más vital como persona. Lo que pensamos acerca de nuestra imagen, de nuestras capacidades y de nuestra función en el ámbito social conforma esta dimensión.

Muchos de los síntomas psicológicos coinciden con los de un cuadro depresivo, de ahí su importancia.

- d) Síntomas asertivos:** La dimensión asertiva está relacionada con nuestras habilidades sociales y nuestra capacidad de comunicación. Para aquellos empleos donde se gestione personal humano esta dimensión cobra renovada importancia. En situaciones conflictivas, un bajo nivel en esta dimensión se traduce en problemas para resolver los problemas cotidianos que surgen ante la imprevisión y trato con los clientes, pacientes, etc., convirtiéndose el puesto de trabajo en una simulada trinchera donde atacan sorpresivamente por flancos inusitados.
- e) Síntomas conductuales:** Por último, la dimensión conductual incluye aquello de nuestro comportamiento que podemos observar desde afuera. Tocarnos el pelo continuamente, enfadarnos ante pequeños problemas, ingerir altas dosis de café o alcohol, y otros muchos síntomas conforman esta dimensión. Normalmente nuestra conducta es el producto de un proceso complejo que depende de las dimensiones anteriores. De hecho, el pensamiento es la antesala de la conducta, por lo que queda manifiesto el sentido de producto que mantiene la dimensión conductual

3.7.4 Causas de la 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 está el factor genético que 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.

3.7.5 Tipos de ansiedad

- **Crisis de angustia:** Conocidas como ataques de pánico: la persona experimenta de forma súbita aprehensión, terror y sensación de muerte inminente. Puede sentir falta de aliento, opresión en el tórax, sensación de atragamiento y miedo a perder el control. Puede haber llanto.
- **Agorafobia:** Sensación enfermiza de angustia ante los espacios despejados y extensos, como plazas, calles anchas, etc. Ansiedad generada por el temor a que vuelva a ocurrir una crisis de angustia o ataque de pánico, lo que lleva a la persona a no querer salir para no exponerse a esto.
- **Fobia específica:** Ansiedad importante por exponerse a situaciones u objetos específicos temidos. Los más comunes son claustrofobia (miedo a lugares cerrados), acrofobia (miedo a las alturas), y fobia social (miedo a exponerse en público).
- **Trastorno obsesivo compulsivo:** Idea intrusa que molesta a la persona (obsesión), que al no poder evitarla genera un acto repetitivo (compulsión). Algunos de estos actos son lavarse las manos reiteradamente por temor a contaminarse y evitar pisar las líneas del suelo. Es el padecimiento más desgastante porque obliga a la persona a realizar rituales para contrarrestar la idea obsesiva.
- **Ansiedad generalizada:** Ansiedad y preocupación excesivas que persisten por más de seis meses. Es la ansiedad más común. La persona se vuelve aprensiva, constantemente preocupada por todo, no disfruta nada y se afecta a sí misma y a su entorno.

- **Por enfermedades médicas:** Ansiedad secundaria generada por alteraciones del organismo debido a enfermedades crónicas hormonales, etc.
- **Inducida por sustancias:** Tipo de ansiedad derivada de los efectos de una droga o fármaco, incluso por tomar café o fumar tabaco.

3.7.6 Depresión

3.7.7 Definición de depresión

La palabra depresión proviene del término latín *depressio* que, a su vez, produce de *depressus* “abatimiento” o “derribado”. Se trata de un trastorno emocional que hace que la persona se sienta triste y desganada, experimentando un malestar interior y dificultando sus interacciones con el entorno.

De acuerdo con Lozano Fernández, L.M. (2008):

“La depresión se presenta como un conjunto de síntomas de predominio afectivo (tristeza patológica, apatía, anhedonia, desesperanza, decaimiento, irritabilidad, sensación subjetiva de malestar e impotencia frente a las exigencias de la vida) aunque, en mayor o menor grado, también están presentes síntomas de tipo cognitivo, volitivo y somático, por lo que podría hablarse de una afectación global psíquica y física, haciendo especial énfasis en la esfera afectiva”. (pág. 11).

Para la medicina y la psicología, la depresión se manifiesta a partir de una serie de síntomas que incluyen cambios bruscos del humor, irritabilidad, falta de entusiasmo y una sensación de congoja o angustia que trasciende a lo que se considera como normal.

En el desarrollo de la depresión lo habitual es que se produzca una combinación de estrés elevado y la persistencia de alguna emociones negativas. El consumo de drogas es un factor que puede inducir en la aparición de un cuadro de depresión.

Según la definición clínica de esta patología, la depresión es un trastorno en el estado de ánimo donde aparecen sentimientos de dolor profundo, ira, frustración y soledad e impiden que la persona continúe con su vida cotidiana, de forma normal, durante un tiempo prolongado.

Entre los síntomas de esta enfermedad se encuentran:

- a) Un estado anímico altamente irritable.
- b) Desmotivación para hacer actividades habituales
- c) Insomnio o dificultad para dormir.
- d) Aumento o disminución brusca del apetito.
- e) Estrés, cansancio y sentimientos autodestructivos y de culpa.
- f) Sensaciones de soledad absoluta y desesperanza.
- g) Pensamientos suicidas.

Es importante señalar que uno de los síntomas más nocivos de la depresión es la disminución de los sentimientos de autoestima, lo que desencadena otras complicaciones como problemas en la interacción social. En los niños se ven disminuciones en el rendimiento escolar, dificultad para conciliar el sueño y problemas de comportamiento.

3.7.8 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, rechazo, ruptura de relaciones con el novio o novia, ciertos tipos de cáncer, muerte de un amigo o familia, 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, N.G. (2000, pág. 12).

3.7.9 Tipos de depresión

- **Transtorno depresivo mayor:** Se manifiesta por una combinación de los síntomas de la depresión que interfiere en la vida cotidiana: estados del ánimo deprimidos la mayor parte del día, pérdida de placer o interés en casi todas las actividades, pérdida o aumento importante de peso o de apetito, insomnio o exceso de sueño, lentitud o agitación física, fatiga, sentimientos de inutilidad, irritabilidad o culpa en exceso, dificultad para concentrarse y pensamientos recurrentes de suicidio o muerte. Un episodio de depresión muy incapacitante puede ocurrir solo una vez en la vida, pero también puede repetirse en el curso de la vida.

Deben presentarse por lo menos cinco de los síntomas siguientes, durante al menos dos semanas:

- ✓ Estados de ánimo triste, disforico o irritable durante la mayor parte del día y durante la mayor parte de los días.
 - ✓ Anhedonia o disminución de la capacidad para disfrutar o mostrar interés y/o placer en las actividades habituales.
 - ✓ Disminución o aumento del peso o del apetito
 - ✓ Insomnio o hipersomnia (es decir, dificultades para descansar, ya sea porque duerme menos de lo que acostumbraba o porque duerma más.
 - ✓ Enlentecimiento o agitación psicomotriz.
 - ✓ Astenia (sensación de debilidad física).
 - ✓ Sentimientos recurrentes de inutilidad o culpa.
 - ✓ Pensamientos recurrentes de muerte o ideas suicidas.
- **La distimia.** Es uno de los estados de ánimo depresivos de larga duración acompañado de alguno de los síntomas del episodio depresivo mayor. Es un tipo de depresión menos grave, pero que interfiere en el funcionamiento y en el bienestar de la persona.

Muchas personas con distimia también pueden padecer de episodios depresivos graves en algún momento de su vida. Deben aparecer dos a más de estos dos síntomas:

- ✓ Variaciones del apetito (trastornos de alimentación).
- ✓ Insomnio o hipersomnia (es decir dificultades para descansar, ya sea porque duerme se duerme menos de lo que acostumbraba dormir o porque se duerme más.
- ✓ Astenia
- ✓ Baja autoestima.
- ✓ Pérdida de la capacidad de concentración.
- ✓ Sentimiento recurrente de desánimo o desesperanza.

- **El trastorno bipolar o trastorno maniaco depresivo.** Se caracteriza por cambios cíclicos en el estado de ánimo: fases de ánimo elevado o eufórico (manía) y fases de ánimo bajo (depresión).

Los cambios de estado de ánimo pueden ser dramáticos y rápidos. En la fase de depresión pueden apreciar varios de los síntomas de la depresión, en la maniaca, la persona puede estar hiperactiva, hablar excesivamente y tener gran cantidad de energía. La manía afecta a la manera de pensar y de comportarse con los demás, pudiendo llevar a la persona a situaciones embarazosas como tener proyectos grandiosos o tomar decisiones de negocios descabelladas, metiéndose en graves problemas. Si la manía no se trata puede convertirse en un estado psicótico.

3.7.10. Ansiedad y depresión en los chóferes

Está demostrado que una de las profesiones que generan mayor nivel de ansiedad y depresión es el del chófer, según la función del mismo.

Investigaciones realizadas evidencian que los conductores sufren un gran nivel de ansiedad, depresión y estrés en su vida diaria, que probablemente despliega a lo grande cuando van en su vehículo. Según los expertos en seguridad vial, dominar la velocidad es un logro casi "mágico" para el género humano, pero que debe saber controlarse adecuadamente. Saiz, E. (1997, pag.13).

La ansiedad y la depresión influyen en muchos casos en la forma de conducir del individuo. *"Curiosamente, cuando la persona sufre un gran nivel de ansiedad se desconcentra más fácilmente y le resulta más difícil prestar atención a la carretera"*, explica el doctor Jerónimo Sáiz, jefe del Servicio de Psiquiatría del Hospital Ramón y Cajal, en Madrid. Así pues, la personalidad del conductor y su entorno social es más importante de lo que parece cuando tiene un volante entre las manos; las personas que padecen mayores niveles de ansiedad, depresión, agresividad, problemas de

adaptación social o delincuencia son los que más problemas sufren al conducir. Y la depresión es especialmente peligrosa por los efectos secundarios que producen los tranquilizantes y benzodiacepinas.

3.8 Estrés laboral

3.8.1 Definición de estrés laboral

Maslach, C. (2001, pág.13) a través de sus análisis de investigación, ha realizado conceptualizaciones que hacen notar cinco elementos comunes en el estrés laboral:

- Predominan síntomas, tales como fatiga emocional y conductual y depresión. Hay un énfasis en síntomas mentales o conductuales.
- Sólo aparece en contextos de trabajo.
- Los síntomas se manifiestan en personas normales que no han sufrido antes de psicopatologías.

El desempeño del trabajo deficiente ocurre por actitudes y conductas negativas. Entonces se llega a la siguiente definición:

Propuesta por Maslach, C. (2001):

“El estrés laboral es un síntoma, como su nombre lo dice, que aparece en el contexto laboral y que se le describe como un constructo trifactorial. Dichos factores son el “Agotamiento Emocional”, conductas de “Despersonalización o Cinismo” hacia las personas que el profesional atiende y una sensación de ineffectividad o falta de “Realización Personal” (pág.11).

El estrés laboral es un tipo de estrés propio de las sociedades en las que la creciente presión sobre el entorno laboral, puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo.

El estrés laboral aparece cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerlas frente o mantenerlas bajo control y puede manifestarse de diversas formas. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad a la depresión, y por lo general están acompañados de agotamiento físico y/o mental.

3.8.2 Causas del estrés laboral

El estrés laboral puede ser generado por diferentes causas entre las principales y las más comunes tenemos las siguientes:

- Volumen y ritmo de trabajo.
- Tareas aburridas o monótonas.
- Empleo inestable.
- Elevado nivel de responsabilidad.
- Exposición a tareas insalubres o peligrosas.
- Falta de apoyo.
- Acoso por parte de sus compañeros o superiores.
- Utilización inadecuada de las posiciones de poder.
- Falta de reconocimiento.
- Condiciones ambientales del lugar de trabajo.
- La combinación de cualquiera de los anteriores factores.

3.8.3 Consecuencias del estrés laboral

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

En primer lugar el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber o comer en exceso y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc.

En segundo lugar, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. A su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer. En tercer lugar, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por si son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo

no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, temor a un ataque al corazón, etc.

Para Vindel, S. y Tobal, M. (1994):

“Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le falta el aire (cuando realmente está hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema”. (pág. 287).

3.8.4 Factores que determinan el estrés laboral

- a) Agotamiento emocional:** Refieren la disminución o pérdida de recursos emocionales o describen sentimientos de estar saturado y cansado emocionalmente por el trabajo; es decir, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- b) Despersonalización:** Describen una respuesta fría e impersonal y falta de sentimientos e insensibilidad hacia los sujetos objeto de atención; es decir, valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- c) Realización personal:** Describen sentimientos de competencia y eficacia en el trabajo. Tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa y vivencia de insuficiencia profesional; es decir, evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo.

3.8.5 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 se 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.

De acuerdo con Maslach, C. (1997):

“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 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 molesto tráfico, la atención del celular, las bocinas en las calles, los gritos, el semáforo etc”. (pág. 9).

3.8.6 Estrés laboral en los chóferes

El desarrollo del trabajo de chófer de radio móvil presenta unas características únicas, que derivan en unos factores de riesgo susceptibles de producir lesiones para la salud en forma de accidentes y en forma de patologías, que se diferencian entre físicas y psíquicas.

Una jornada laboral que supera las diez horas y los bajos márgenes de ganancia con el consecuente cansancio y fatiga a nivel físico y emocional, son algunas de cuestiones que preocupan hoy a los taxistas marplatenses. Esto lo reveló una encuesta que realizaron sobre un total de 421 conductores de taxi, los integrantes del proyecto de extensión universitaria *¿Condiciones de Trabajo y Salud en Conductores de Taxi?*,

que pertenecen a la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de Mar del Plata.

La encuesta permitió identificar algunas cuestiones relevantes relacionadas con las condiciones de trabajo y el estado de salud de los trabajadores del sector.

En primer lugar, se destaca como elemento problemático la duración de la jornada laboral, que en la mayoría de los casos supera las diez horas. El trabajo a destajo y los bajos márgenes de ganancia, implican la necesidad de sumar horas para lograr una adecuada compensación económica. Esta situación tiene efectos directos sobre el bienestar de los trabajadores, afectando la salud y la vida personal y familiar, aseguran los investigadores encabezados por el director del proyecto, Jorge Ungaro, y el codirector, Rubén Ledesma.

El cansancio y la fatiga resulta una constante. De acuerdo con los datos relevados, los indicadores de fatiga crónica son claros, tanto a nivel físico como emocional. Cabe mencionar que la carga horaria del trabajo no se manifiesta como la principal preocupación del sector, al menos en comparación con otros problemas o situaciones vinculadas al trabajo. No obstante, se trata de una situación delicada, no sólo por los efectos nocivos sobre la salud de los conductores, sino también por sus posibles consecuencias sobre la seguridad del sistema de transporte.

La evaluación subjetiva de la carga mental de trabajo de los conductores reportó un grado de carga moderada. El 9,8% de los conductores reportaron síntomas neuropsicológicos. En el 28,9% de los casos se encontraron niveles altos de estrés recibido y en el 16,5% niveles altos de estrés sentido. El 86,1% de conductores entrevistados reportaron satisfacción alta en su labor mientras que el 13,9% refirieron satisfacción moderada.

Con frecuencia los conductores aquejaron en 87,1% de síntomas digestivos, 87,1% síntomas de ansiedad, 85,6% síntomas oculares, 81,4% síntomas depresivos, 69,9%

síntomas otorrinolaringológicos, 67% síntomas osteomusculares, 58,2% síntomas respiratorios y 50% síntomas neurológicos.

Un chófer estresado está en riesgo porque no está en las mejores condiciones para conducir con seguridad, ya que las exigencias del tránsito lo sobrepasarán fácilmente, aumentando significativamente la tensión y el malestar interior.

El estrés adquiere cada vez más protagonismo en la sociedad y de forma especial en el medio laboral. Solo en los últimos años se ha comenzado a prestar atención a la importancia que tiene el estrés en la salud y el impacto económico, que ejerce en la producción y desarrollo de los distintos sectores. A partir de la toma de conciencia de esta realidad, se han realizado estudios y propuesto estrategias para evitar o reducir el estrés en el trabajo.

3.9 Inteligencia

3.9.1 Definición de inteligencia

La inteligencia (del latín *intellegentia*), es la capacidad de entender, asimilar, elaborar información y utilizarla para resolver problemas. El Diccionario de la Lengua Española de la Real Academia Española (2001) define la inteligencia, entre otras acepciones como la “capacidad para resolver problemas.

Según Jefferson, J. y Moore, D. (2001), “*La inteligencia parece estar ligada a otras funciones mentales como la percepción, o capacidad de recibir información, y la memoria, o capacidad de almacenarla*”. (pág. 42).

El psicólogo Raven, J. C. (1989), basa su teoría bifactorial en la teoría de Sperman quien pensaba que la inteligencia estaba compuesta por un factor g inteligencia general, heredada que influye en la ejecución general y varios factores (habilidades

específicas), ambas eran responsables de las diferencias entre las puntuaciones en distintas tareas. Él postula que el hombre tiene un factor específico y factores de grupo, donde se busca medir el factor general suministrando información directa de la magnitud individual de ciertas funciones cognitivas, en la cual la capacidad educativa ha sido caracterizada como parte esencial de las habilidades cognitivas de los seres humanos y se define como la aptitud para establecer relaciones y formular correlatos a partir de ítems de información.

3.9.2 Desarrollo de la inteligencia

Existen diferentes aspectos relacionados con la inteligencia y sus factores condicionantes, tanto psicológicos y biológicos como socioculturales. Algunos de estos condicionantes son:

- a) **Factores hereditarios:** El carácter hereditario no significa una relación lineal ni que se encuentre predeterminado. Estudios realizados con gemelos idénticos (monocigóticos) y mellizos (dicigóticos) ayudan a establecer estas diferencias, es un factor más, no determinante.
- b) **Otros factores biológicos:** La migración de mayor densidad de neuronas especializadas al almacenar conocimiento, desde el tronco encefálico hacia la corteza cerebral, crea conexiones sinápticas más entrelazadas en los primeros meses de vida.
- c) **Factores ambientales:** El entorno del individuo es crucial para el desarrollo de la inteligencia; situaciones muy opresivas pueden limitarla al generar inestabilidad emocional. El medio sociocultural es muy importante en el desarrollo intelectual de un individuo. Un sujeto que se desarrolle en un ambiente con adecuados estímulos cognitivos puede desarrollar mayores aptitudes

intelectuales frente a un sujeto que se críe en un ambiente con pobreza de estímulos.

- d) **Educación:** Una educación esmerada puede proporcionar valiosas herramientas para desenvolverse.
- e) **Motivación:** Un individuo puede desarrollar mejor su inteligencia si es motivado por su familia o personas de su entorno a mejorar su percepción cognitiva.
- f) **Hábitos saludables:** Una dieta sana genera mejores condiciones para desarrollarse. Dormir adecuadamente facilita el desarrollo de los procesos cerebrales; el alcohol y las drogas pueden llegar a incapacitar al individuo.

3.9.3 Inteligencia en los chóferes

La inteligencia es un factor importante puesto que determina al momento de tomar ciertas acciones ante supuestos problemas que se puedan presentar ante un chófer de radio móvil durante su trabajo.

Por ello, en líneas generales, puede decirse que la inteligencia es la capacidad de adaptarse a una situación, tanto teórica como práctica, encontrando la solución a un determinado problema y formulando la respuesta exacta y conveniente al caso.

3.10 Bienestar psicológico

3.10.1 Definición de bienestar psicológico

Para una mejor comprensión de término se presentan algunas definiciones:

“El bienestar psicológico hace referencia al sentido de la felicidad o bienestar, que a su vez es considerada una percepción subjetiva; es decir, el grado que una persona evalúa su vida, incluyendo como componentes la satisfacción con la vida, la ausencia de depresión y la experiencia de emociones positivas” .

De acuerdo con Díaz, G. y Sánchez, M. (2002), se define al bienestar psicológico como:

“Evaluación que las personas hacen en sus vidas, incluye una dimensión cognitiva (que se refiere a la satisfacción con la vida en su totalidad o por áreas específicas como la matrimonial, laboral, etc.), y otra afectiva (relacionada con la frecuencia e intensidad de emociones positivas y negativas), que mediante una compleja interacción generan en el individuo percepciones que abarcan un espectro de vivencias que transita desde la agonía hasta el éxtasis”.(pág. 73).

Para estos autores la persona con bienestar psicológico adecuado posee una satisfacción con su vida, frecuentes emociones positivas y solo frecuentemente, emociones negativas. Si por el contrario el individuo expresa satisfacción con su vida y experimenta pocas emociones positivas y frecuentes negativas, su bienestar subjetivo se considera bajo.

El bienestar psicológico es un constructo que expresa el sentir positivo y el pensar constructivo del ser humano acerca de si mismo, que se define por su naturaleza subjetiva vivencial y se relaciona estrechamente con aspectos particulares del funcionamiento físico, psíquico, y social. El bienestar posee elementos reactivos, transitorios, vinculados a la esfera emocional, y elementos estables que son expresión de lo cognitivo, de lo valorativo; ambos estrechamente vinculados entre sí y muy influidos por la personalidad como sistema de interacciones complejas, y por las circunstancias medio ambientales, especialmente las más estables.

El bienestar es una experiencia humana vinculada al presente, pero también con proyección al futuro, pues, se produce justamente por el logro de bienes. Es en este sentido que el bienestar surge del balance entre las experiencias (proyección de futuro) y los logros (valoración del presente), lo que muchos autores llaman satisfacción en las áreas de mayor interés para el ser humano y que son el trabajo, la familia, la salud, las condiciones materiales de vida, las relaciones interpersonales, y las relaciones sexuales y afectivas con la pareja.

Las condiciones materiales de vida, por constituir las condiciones reales en que los hombres producen y reproducen su existencia social e individual, aportan elementos decisivos al bienestar humano; sin embargo, ellas constituyen solo un aspecto en su naturaleza plurideterminada. Las condiciones de vida son aquellas condiciones materiales, espirituales y de actividad en las que transcurre la vida de las personas.

De acuerdo con García Viniegras, C. (1999):

“Entre las condiciones de vida están la disponibilidad de fuentes de trabajo, condiciones de vivienda, atención médica, disponibilidad de alimentos, saneamiento ambiental, transporte, comunicaciones, etc”. (pág. 34).

Para esta investigación se tomará en cuenta la definición de bienestar puesta por Casullo, M. M. (2002) :

“La percepción que una persona tiene sobre los logros alcanzados en su vida, del grado de satisfacción personal con la que hizo, hace o puede hacer, desde una mirada estrictamente personal o subjetiva” (pág. 11).

En líneas generales se considera que:

- La percepción del bienestar no es temporalmente estable. Los individuos evalúan continuamente su situación personal, tanto a nivel individual como social.

- No es consistente en distintas situaciones. Las personas no son iguales de felices en mejores o peores condiciones. El BP promedio es superior en los países que tienen mejores condiciones de vida.
- El bienestar no es una vivencia netamente interna e individual. Si bien es cierto que existen ciertas disposiciones subjetivas, existen variables ambientales que interactúan con variables personales. (Casullo, M. M., 2002, pág. 14).

3.10.2 Elementos que componen el bienestar psicológico

Entre los elementos que componen el bienestar psicológico tenemos:

- a) Componentes Cognitivos:** Es la satisfacción con la vida, que presenta la discrepancia percibida entre sus aspiraciones y sus logros cuyo amplio rango evaluativo va desde la sensación de realización personal hasta la experiencia de fracaso o frustración.
- b) Componentes emocional-afectivo:** Es el que contiene la experiencia de emociones, sentimientos y estado de ánimo de las personas.

3.10.3 Dimensiones del bienestar psicológico

- **Control de situaciones:** Es la habilidad personal para hacer uso de los propios talentos e intereses, así como de las opciones que se vayan presentando; es la participación activa en el medio ambiente que permite funciones psicológicas positivas. El sujeto tiene sensación de control y autocompetencias, puede crear o manipular contextos para adecuarlos a sus propias necesidades e intereses personales. En cambio, aquellos que presentan una baja sensación de control tienen dificultades para manejar los asuntos de la vida diaria, no se dan cuenta de las oportunidades y creen que son incapaces de modificar y controlar el ambiente.

- **Aceptación de sí mismo:** Está determinada por el grado en que la persona se siente satisfecha con sus atributos personales, puede aceptar los múltiples aspectos de sí mismo, incluyendo los buenos y los malos. Se siente bien acerca de su historia pasada.
- **Vínculos psicosociales:** Son las relaciones de confianza con otros, se caracteriza por que la persona tiene capacidad de amar; esta capacidad disminuye el estrés e incrementa el bienestar psicológico.
- **Autonomía:** Se refiere a la autodeterminación, la independencia de la persona y la capacidad para regular su propia conducta; si una persona sacrifica su autonomía, entonces se sentirá insatisfecha y presentara niveles bajos de bienestar psicológico.
- **Proyectos:** Es cuando la persona establece objetivos, tiene sentido de dirección y una intencionalidad en la vida; funciona positivamente y todo esto contribuye al sentimiento de tener una orientación y un lugar en la vida, es decir el sujeto considera que la vida tiene significado y posee valores que hacen que su vida tenga sentido.

3.10.4 Bienestar psicológico en los chóferes

Es el bienestar psicológico, físico y social de una persona es la capacidad de trabajar (ser productivo), de amar (tener parejas y amigos) y de relacionarse con los demás de modo adecuado.

La salud mental se relaciona con la capacidad de controlar y de utilizar bien nuestras emociones mientras se conduce un vehículo. Durante la conducción de un vehículo la importancia de los reflejos y de la atención y concentración es fundamental, ya que

cualquier distracción puede traer consecuencias graves como los accidentes automovilísticos y la muerte.

La salud mental puede verse afectada por diversos factores, tales como:

- Falta de sueño.
- Nerviosismo.
- Mala alimentación
- Trastornos emocionales; depresión, angustias.
- Preocupación excesiva referente a problemas personales.
- Baja tolerancia al estrés.
- Baja tolerancia a la frustración.
- Ambiente competitivo.
- Problemas familiares
- Problemas económicos.
- Trastornos psiquiátricos.
- Ingesta de bebidas alcohólicas.

El conductor es una persona orientada a la acción, está en constante movimiento físico, debe mover los brazos, los pies, la cabeza cuando conduce, debe tener buenos reflejos, al igual que la capacidad de atención y de concentración.

Desde el punto de vista mental debe atender varios estímulos al mismo tiempo. Puede experimentar cambios bruscos de humor y una tensión constante mientras realiza su trabajo, puede tornarse agresivo y, en ocasiones, mal educado con sus compañeros de trabajo. Durante la conducción de un vehículo la persona se encuentra bajo gran tensión, física, emocional y mental.

Uno de los rasgos distintivos de la naturaleza humana y del chófer es la posibilidad de ser conscientes de sí mismos. A través de la adquisición de la conciencia de sí, las personas construyen su identidad personal, identidad que por una parte permite diferenciarse de los otros y por otra, permite establecer relaciones interpersonales.

El concepto de sí mismo se refiere a todas las percepciones que un individuo tiene de sí, con especial énfasis en su propio valor y capacidad; el concepto de sí mismo está a la base de la autoestima. Ésta es la suma de los juicios que una persona tiene de sí mismo, es decir, el sentimiento que cada persona tiene de sí mismo, de los propios actos y de los propios valores.

CAPÍTULO IV
DISEÑO METODOLÓGICO

IV.DISEÑO METODOLÓGICO

El presente trabajo de investigación aborda el tema: Perfil psicológico de los chóferes de la empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija, razón por la cual se ubica en el área clínica, ya que es una rama de la ciencia psicológica, que se encarga de la investigación de todos los factores, características, evaluación, diagnóstico, tratamiento y prevención que afectan a la conducta general.

El desarrollo de este trabajo se efectuó a través de un diagnóstico general, en las siguientes dimensiones: ansiedad y depresión, estrés laboral, inteligencia, rasgos de personalidad y bienestar psicológico. La unidad de estudio es de manera individual pero los datos son arrojados de manera general.

4.1. Tipificación de la investigación

Por las características que presenta, el tipo de investigación del presente trabajo es:

Descriptivo, porque con los datos obtenidos, se busca brindar una detallada y minuciosa información respecto al fenómeno estudiado, puesto que los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sean sometidos a análisis, miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones, componentes del fenómeno a investigar.

En este caso se procede a la descripción de las propiedades y variables que forman parte de la investigación.

También esta investigación es de tipo transversal, debido a que no interesa la evolución de un determinado fenómeno, en este caso del perfil psicológico del chófer de Radio Móvil, pero lo que sí, interesa es la psicología de los chóferes en un

momento dado durante el desarrollo de su trabajo. Para esto se aplicaron una serie de pruebas (cuestionarios, inventario, test psicométrico y una escala).

De la misma manera este estudio es teórico, ya que el fin primordial es generar información relacionada con ansiedad y depresión, estrés laboral, inteligencia, rasgos de personalidad y bienestar psicológico de los chóferes de radio móvil. Estos datos contribuyen a comprender este fenómeno. Por el papel que desempeña el chófer de radio móvil en la sociedad es importante retribuir por los servicios que prestan, y una manera de lograr esto es conocer el perfil psicológico.

Para el tratamiento de los datos se utilizó los siguientes métodos:

Cuantitativo, puesto que la recolección de datos se realizó a través de test psicométricos, cuestionarios, inventario y una escala; además está expuesto por la medición y tratamiento estadístico de las variables analizadas que son: ansiedad y depresión, estrés laboral, inteligencia, rasgos de personalidad y bienestar psicológico. Así mismo, para el análisis e interpretación de resultados se utilizó el enfoque cualitativo, el cual permitió hacer un análisis a profundidad sobre los datos obtenidos.

4.2 Población y muestra

4.2.1 Población

La población de la presente investigación está conformada por todas las personas que son socios y que cumplen el rol de chófer en la Empresa Radio Móvil 15 de Abril en la provincia Cercado de la ciudad de Tarija en la gestión 2017, que a la fecha cuenta con 150 socios, entre los 18 y 60 años, todos son de sexo masculino.

Esta información fue proporcionada por el Señor Eduin Yudin Aramayo Chávez, presidente de la Empresa Radio Móvil 15 de Abril, ubicada en el Barrio Florida calle Gral. Trigo esquina. 26 de Mayo).

4.2.2 Muestra

La muestra de la presente investigación, está constituida por 75 personas que desarrollan a diario el trabajo de chófer de radio móvil, comprendidos entre la edad de 18 a 60 años, que equivale al 50% de la población total. Los cuales fueron seleccionados a través del muestreo aleatorio simple, el mismo que consiste en extraer a los sujetos al azar, a través de listas en el que todos tienen la misma posibilidad de ser seleccionados.

Para delimitar esta investigación se escogió una muestra representativa, se utilizó el muestreo estratificado en función de algunos criterios, según las características que interesan para el estudio:

- Sexo masculino.
- Ser chófer de radio móvil en la ciudad.
- Ser chófer permanente y estar afiliado en la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.

4.3 Métodos, técnicas e instrumentos

4.3.1 Métodos

Para la presente investigación de tipo exploratorio --descriptivo se utilizó:

El **método teórico**, principalmente en la construcción del marco teórico y en la interpretación de los datos, aunque está presente en todos los momentos de la investigación.

El **método empírico**, que se empleó al recoger los datos, a través de las diferentes técnicas e instrumentos permitiendo hacer el registro, la medición, el análisis, la interpretación de la realidad en el proceso de investigación.

El **Método Estadístico**, que se utilizó para la obtención, representación, simplificación, análisis, interpretación y proyección de las características, variables o valores numéricos en el proceso de investigación para una mejor comprensión de la realidad y una optimización en la toma de decisiones. El método estadístico en las ciencias sociales se convierte en una herramienta poderosa de precisión científica en la medida que se combine con los métodos cualitativos y se emplee de acuerdo con las necesidades y al sano criterio.

4.3.2 Técnicas

Las técnicas utilizadas son las siguientes:

Cuestionario: El cual es un medio de recolección de datos por medio de preguntas cuyas respuestas se obtienen en forma escrita u oral. Es un método que estudia los fenómenos por medio de lo que los sujetos expresan sobre ellos. Permiten recabar información por medio de preguntas estructuradas y en orden ascendente para permitir esclarecer la investigación.

Inventario: El inventario psicológico es un instrumento elaborado para medir variables de personalidad. Las respuestas no son correctas o incorrectas, lo único que demuestran es la conformidad o no de los sujetos con los enunciados de los ítems. Tiene como propósito medir características relacionadas a la psique del ser humano,

los hay clínicos, educativos, fisiológicos, sociales, laborales, todos tratando de medir tu desempeño en áreas específicas de tu psique(mente) y sistema nervioso central.

Test psicométrico - factorial: Inscritos desde una corriente cognitivo conductual que parten del supuesto de que las personas son sinceras al responder un instrumento estadístico. Básicamente miden y asignan un valor a determinada cualidad o proceso psicológico (inteligencia, memoria, atención, funcionamiento cognitivo, optimismo, daño cerebral, comprensión verbal, etc.) y que se dirigen a actividades de evaluación y selección, como también al diagnóstico clínico, su organización, administración, corrección suele estar más estandarizada.

Escala: La escala es un instrumento elaborado para medir variables no cognitivas: actitudes, intereses, preferencias, opiniones, etc., y se caracterizan porque los sujetos han de responder eligiendo, sobre una escala de categorías graduada y ordenada, aquella categoría que mejor represente su posición respecto a aquello que se está midiendo. No hay respuestas correctas o incorrectas, y la puntuación total es la suma de las puntuaciones asignadas a las categorías elegidas por los sujetos.

4.3.3 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en el desarrollo de la presente investigación son los siguientes:

Cuestionario de personalidad de Eysenck EPQ-R

Siguiendo a los autores Eysenck, Hans J. y Eysenck Sybil, B. G. (2008, pág. 7), el objetivo de este cuestionario es medir la personalidad en sus cuatro dimensiones: extroversión, emotividad o neuroticismo y dureza o psicotismo. Y una escala de disimulo/conformidad (escala L).

El test fue creado en 1985 pero en esta investigación se utilizó la tercera edición publicada en Hodder y Stoughton el 2008. Este test consta de 84 preguntas cerradas en donde las opciones de respuesta es Si o No, se puede aplicar de manera individual y colectiva, la corrección se realiza en base a la sumatoria de todas las respuestas, dividiéndolo en cuatro dimensiones ya separadas en la hoja de corrección y posteriormente se grafican los resultados.

Normas de interpretación de los puntajes:

- 1 a 33 Muy bajo
- 36 a 45 Bajo
- 46 a 55 Promedio
- 56 a 65 Alto
- 66 a 99 Muy alto

Interpretación de las dimensiones y escalas:

E= Extroversión

- Muy bajo = (1 – 35) tendencia muy definida a
- Baja = (36- 45) tendencia definida a

Significado: Introversión, reservada, discreta y socialmente inhibida.

- Alto = (56 – 65) tendencia definida a

- Muy alto = (66 – 99) tendencia muy definida a

Significado: Sociable activo y animado.

N = Neuroticismo

- Muy bajo = (1 – 35) tendencia muy definida a
- Baja = (36- 45) tendencia definida a

Significado: Relajado poco preocupado y estable

- Alto = (56 – 65) tendencia definida a
- Muy alto = (66 – 99) tendencia muy definida a

Significado: Aprehensiva, ansiosa, humor definido

P = Psicoticismo

- Muy bajo = (1 – 35) tendencia muy definida a
- Baja = (36- 45) tendencia definida a

Significado: Altruista, empático, convencional

- Alto = (56 – 65) tendencia definida a
- Muy alto = (66 – 99) tendencia muy definida

Significado: Impulsivo, creativo y poco socializado

L = Disimulo

- Muy bajo = (1 – 35) tendencia muy definida a
- Baja = (36- 45) tendencia definida a

Significado: Persona sincera.

- Alto = (56 – 65) tendencia definida a
- Muy alto = (66 – 99) tendencia muy definida a

Significado: persona poco sincera.

En caso que las puntuaciones dadas cayeran en promedio, y en vista que no hay una interpretación correspondiente para este nivel, se puede decir no existe una tendencia hacia estas, sino que posee características equilibradas.

Cuestionario Educativo-Clínico: ansiedad y depresión (CECAD):

Definido por los autores Lozano, L., García, E. y Lozano, L. M. (2006, pág. 4) que es un instrumento que está dirigido a un cuestionario educativo clínico de ansiedad y depresión los llamados como trastornos interrelaciones o trastornos de la emoción que son la depresión y la ansiedad.

A la vez se subdividen en cinco escalas que son: depresión, ansiedad, inutilidad, irritabilidad, problemas de pensamiento esto se lo aplica en un tiempo de diez a veinte

minutos. Se lo aplica en forma colectiva o individual a partir de los 16 años en adelante.

El Cuestionario CECAD valora estas cinco escalas:

- 1. Depresión:** Valora la existencia de síntomas de depresión, de acuerdo con los criterios del DSM-IV, en niños, adolescentes, jóvenes y adultos. Una puntuación alta en esta escala apunta a un estado de ánimo depresivo o irritable, insomnio o bien hipersomnia, inutilidad, pérdida de energía, disminución de la capacidad de pensar, pérdida de apetito y pensamiento suicida.
- 2. Ansiedad:** Persigue la identificación de síntomas psicofisiológicos asociados a la ansiedad. Puntuaciones elevadas en esta escala indican la existencia de síntomas de tensión muscular, respiración incorrecta, miedos, preocupaciones y pensamientos molestos.
- 3. Inutilidad:** Valora la percepción del sujeto sobre su propia valía para superar las diferentes tareas y obligaciones. Puntuaciones altas indicarían una autopercepción negativa en este aspecto.
- 4. Irritabilidad:** Una puntuación alta en esta escala sugiere que el sujeto es propenso al enfado y siente rabia ante las situaciones cotidianas.
- 5. Problemas de pensamiento:** Los sujetos que puntúan alto se ven inundados por pensamientos intrusivos, se muestran pesimistas y tienen miedo a perder el control y a lo que les pueda ocurrir.

En los baremos del CECAD las puntuaciones obtenidas se corresponden con puntuaciones típicas de media 50 y desviación típica de diez. Así, a partir de una puntuación típica de 65 (equivalente a percentil 93) ya puede existir un problema que

habrá que tratar de manera terapéutica. Lozano, L., García, E. y Lozano, L.M. (2006, pág. 6).

Niveles de medición

- Igual o menos que 60: Ausencia de sintomatología ansiosa o depresiva.
- 61 al 80: Presencia de síntomas ansiosos y depresivos.

Fiabilidad y validez de CECAD

Se estimó la fiabilidad del test mediante el coeficiente α de Cronbach. Los valores fueron muy satisfactorios para el total de la prueba y para cada una de las escalas, incluso en la compuesta por siete elementos, la cual alcanzó un nivel igual a 0,94. Como ya se indicó anteriormente, se aplicó el CECAD junto con el CDI (Kovacs, 2004) a una muestra de 120 personas y se calcularon las correlaciones entre las escalas y las puntuaciones totales en la pruebas; en este último caso se obtuvo un coeficiente de correlación de Pearson igual a 0,87. Para el estudio de la validez de constructo se llevó a cabo un análisis factorial con el método de factores principales y rotando un único factor, el cual explicó el 25,5% de la varianza total y 69,0% de la varianza común estimada.

Inventario Maslach y Jackson MBI

El Maslach Burnout Inventory (MBI) de Maslach y Jackson (1986) es un instrumento conformado por 22 ítems que se valoran con una escala de frecuencia de siete grados.

Se divide en tres sub-escalas que miden tres factores, denominados: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal en el trabajo.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de nueve preguntas, valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.

2. Subescala de despersonalización. Está formada por cinco ítems, valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento en el trabajo.

3. Subescala de realización personal. Se compone de ocho ítems, evalúa los sentimientos de autoeficiencia y realización personal en el trabajo.

Clasificación de las afirmaciones según las siguientes:

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.

Nivel de medición

Para agotamiento emocional:

- 0 a 22 Nivel bajo
- 22 a 45 Nivel alto

Para despersonalización:

- 0-12 Nivel bajo
- 12-25 Nivel alto.

Para realización personal:

- 0-20 Nivel bajo
- 20-40 Nivel alto

Se considera que las puntuaciones de MBI son altas en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera, definen el síndrome o presencia de estrés laboral alto.

Este instrumento nos ayudará a responder el tercer objetivo que es precisar el nivel de estrés laboral de los chóferes de radio móvil.

Test de matrices proyectivas de Raven

Revén J. C. (1989), Psicólogo inglés, publicó sus matrices progresivas en 1936. Editadas en Blanco y negro, la escala para adultos; cuyo objetivo general es medir inteligencia, capacidad intelectual, habilidad mental general, por medio de la comparación de formas y el razonamiento por analogías. Puede ser auto administrado o de administración individual o colectiva, para sujetos de 12 a 65 años. Su tiempo de aplicación oscila entre los 30 y 60 minutos (generalmente es contestado en 45 minutos).

Puede ser aplicado a cualquier persona sin importar su estado o capacidad motora y no intervienen los conocimientos adquiridos, por lo que el grado de escolaridad no es determinante para su aplicación.

Utiliza una serie de figuras geométricas abstractas incompletas (matrices). Es un test no verbal, tanto por la índole del material como por las respuestas que demanda el examinado.

Consta de 60 problemas repartidos en cinco series (A, B, C, D Y E) de doce elementos cada una.

La escala de medición depende de la puntuación obtenida de los percentiles y se ubica según estas escalas:

- 95 inteligencia superior
- 75 – 90 inteligencia superior al término medio
- 50 inteligencia término medio
- 10 – 25 inteligencia inferior al término medio
- 5 deficiente.

Escala de bienestar psicológico

BIEPS-A Casullo, M. M. (2002), esta escala consta de 13 afirmaciones con tres opciones de respuesta. De acuerdo (se asignan tres puntos); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (se asignan dos puntos); En desacuerdo (se asigna un punto).

La escala esta agrupada en múltiples factores: control de situaciones, Aceptación de si, vínculos psicosociales, autonomía y proyectos de vida. Puede aplicarse de forma individual o grupal, de forma autoadministrada; se responde en 15 minutos aproximadamente. Es aplicable a mayores de 18 años.

Los sujetos deben leer cada ítem y responder sobre lo que sintieron y pensaron durante el último mes. La puntuación total se obtiene de la suma de las puntuaciones asignadas a cada ítem. La escala no admite respuestas en blanco. La puntuación

global directa se transforma en percentiles. En cuanto a los niveles los percentiles señalan cinco categorías de bienestar psicológico que son: Muy Bajo, Bajo, Medio, Alto y Muy Alto.

Sobre la interpretación de la escala: puntuaciones inferiores al percentil 25. indican que la persona autopercibe un bienestar psicológico muy bajo y que están comprometidas varias de sus áreas vitales. El percentil 25 indicara un nivel bajo de bienestar psicológico, sin un compromiso muy grande en la dimensiones evaluadas. Puntuaciones correspondientes al percentil 50 indican un bienestar promedio, señalando que el sujeto se siente satisfecho con su vida en términos generales.

Puntuaciones correspondientes a los percentiles 75 a 95 indican un alto nivel de bienestar, señalando que el sujeto se siente muy satisfecho con su vida, considerándola globalmente.

La escala ha sido validada en Argentina en población adulta por Casullo, M. M. (2002). La confiabilidad total de la escala fue aceptable, alcanzando valores de 0,70. Así mismo se corrobora que dicha escala es validada ya que fue utilizada en varias investigaciones en países vecinos, Escalante, E.; Garcia,C.; Paramo, M. de los A.; Straneiro, C. y Torrecilla , N. (2011) utilizaron este instrumento en la investigación sobre *“Bienestar Psicológico, estilos de personalidad y objetivos de vida en estudiantes universitarios”* en la Universidad del Aconcagua Mendoza-Argentina.

Este instrumento permitirá responder al quinto y último objetivo que es identificar el nivel de bienestar psicológico de los choferes de radio móvil.

4.4 Procedimiento

Para la realización del presente trabajo de investigación se siguió el siguiente procedimiento:

FASE I Revisión bibliográfica: Esta fase consistió en la búsqueda y revisión bibliográfica, tanto en libros como en internet para la elaboración y consecución del presente trabajo de investigación.

FASE II Contacto inicial: Se procedió a tomar contacto con la población para tener más conocimientos sobre los chóferes de la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.

FASE III Preparación de los instrumentos: En esta etapa se preparó las distintas pruebas psicológicas con las que se realizó el trabajo de investigación.

FASE IV Prueba piloto: En esta fase, en el mes de febrero en la fecha 13 al 29 de 2017; se aplicaron los diferentes instrumentos a un número significativo de sujetos; es decir, a cinco sujetos que forman parte de la población de estudio y que los mismos desarrollan a diario el trabajo de chófer. Esto se realizó con la finalidad de observar lo que reflejan los resultados y así poder determinar si los instrumentos seleccionados nos ayudan en la consecución de los objetivos propuestos.

FASE V Administración de los instrumentos: En esta fase se dio lugar a la aplicación de los instrumentos seleccionados a la población escogida, para definir cada objetivo específico. Los instrumentos aplicados son el cuestionario educativo-clínico: Ansiedad y Depresión (CECAD, cuestionario de la personalidad Eysenck EPQ-R, inventario Maslach y Jackson MBI, test de matrices proyectivas de Raven y la escala de bienestar psicológico.

FASE VI Tabulación de los instrumentos: En esta fase los resultados obtenidos fueron tabulados y procesados en el software estadístico SPSS, versión 22 para Windows, donde se procedió con la elaboración de cada uno de los cuadros que muestran la interpretación de los datos.

Fase VII Análisis e interpretación de instrumentos: En esta fase todos los datos obtenidos, a través de la elaboración de los cuadros, fueron interpretados y analizados de manera cuantitativa y cualitativa.

Fase VIII Elaboración de conclusiones y recomendaciones: A raíz del análisis se logró conclusiones específicas, en relación a los objetivos y a la hipótesis planteada. En cuanto a las recomendaciones se las realizaron de acuerdo con las falencias que se encontraron.

Fase IX Elaboración y presentación de informe: En esta fase se procedió a la elaboración del informe final y la presentación del trabajo de investigación.

CAPÍTULO V

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE

RESULTADOS

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se muestran los resultados de los diferentes instrumentos aplicados a los chóferes de la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija. El orden de los cuadros, gráficos y análisis e interpretación, están de acuerdo con los objetivos planteados en el diseño teórico de la presente investigación.

5.1 CARACTERIZAR LOS RASGOS DE PERSONALIDAD DE LOS CHÓFERES DE LA EMPRESA DE RADIO MÓVIL 15 DE ABRIL.

CUADRO N° 1

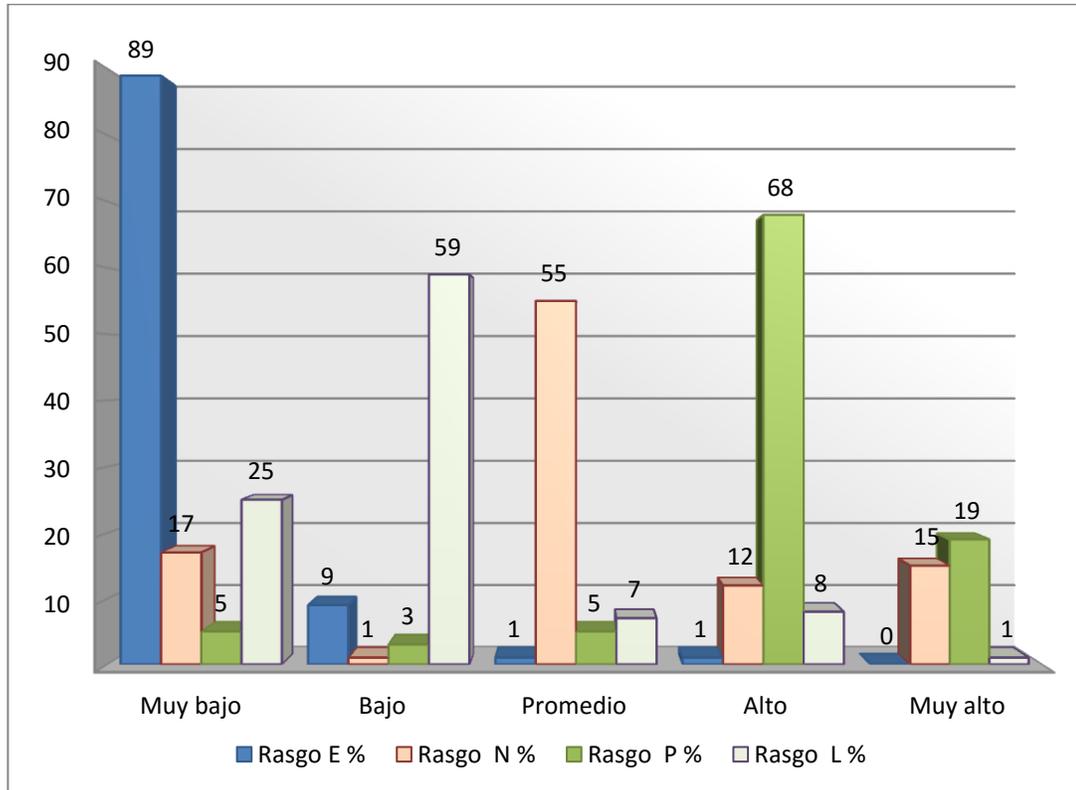
Rasgos de personalidad

Nivel	Extroversión (E)		Emotividad (N)		Dureza (P)		Disimulo (L)	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Muy bajo	67	89	13	17	4	5	19	25
Bajo	6	9	1	1	2	3	44	59
Promedio	1	1	41	55	4	5	5	7
Alto	1	1	9	12	51	68	6	8
Muy alto	0	0	11	15	14	19	1	1
TOTALES	75	100	75	100	75	100	75	100

Fuente: Cuestionario de personalidad de Eysenck "EPQ-R"

Elaboración propia.

GRÁFICO N° 1
Rasgos de personalidad



Fuente: Cuestionario de personalidad de Eysenck “EPQ-R”

Elaboración propia.

La personalidad es un constructo psicológico, que se refiere a un conjunto dinámico de características psíquicas de una persona, a la organización interior que determina que los individuos actúen de manera diferente ante una circunstancia.

Según Eysenck, Hans J. (2008), la personalidad “*es una organización más o menos estable y duradera del carácter, temperamento, intelecto y físico de una persona que determina su adaptación al ambiente*”. El carácter de nota el sistema más o menos estable y duradero de la conducta conativa (voluntad) de una persona. El

temperamento, su sistema más o menos estable y duradero de la conducta afectiva (emoción). El intelecto su sistema maso menos estable y duradero de la conducta cognitiva (inteligencia). El físico, su sistema más o menos estable y duradero de la configuración corporal y de la dotación neuroendocrina. (pág. 8).

En el cuadro se analizan los rasgos de personalidad de los chóferes de la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril. Para ellos se aplicó el cuestionario de personalidad de Eysenck “EPQ.R”: Los autores Eysenck, Hans J. y Eysenck Sybil B. G. (2008, pág. 7).

De acuerdo con los resultados obtenidos se puede apreciar que el 89% de los choferes de radio móvil tienen un nivel muy bajo en el factor E extraversión, el cual indica que son personas introvertidas, es decir, son reservados, discretos, y socialmente inhibidas. De igual manera son retraídos, tranquilos, previsores, controlados y con baja tendencia a la agresión; lo cual es muy importante para trabajar con los pasajeros, ya que este rasgo es un tanto positivo para ellos, pues se trata de ganar clientela y dar seguridad a los mismos.

Por otro lado, tienden a planificarlo todo piensan dos veces antes de actuar y por lo general desconfían de los impulsos momentáneos. No les gusta la animación, se toman las cosas de cada día con seriedad y les gusta un modo de vida ordenado. Mantienen sus sentimientos bajo control y no pierden los nervios fácilmente, son fiables pero algo pesimistas y otorgan gran valor a las normas éticas.

Es muy importante que los chóferes se muestren con estas características para desarrollar adecuadamente este trabajo, puesto que si mostraran una actitud más abierta, las personas no confiarían para solicitar su servicio dado que buscan un servicio que les brinde respeto y seguridad.

Por otro lado el 55% de los choferes de radio móvil presentan un nivel promedio en el factor N emotividad, esto indica que son personas regularmente relajadas, poco preocupadas, estables, habitualmente calmados y emocionalmente equilibrados.

Esto afirma que el chófer de radio móvil tiene una actitud madura; es decir, se acepta tal y como es además de conocer sus objetivos y los medios que le ayudarán a alcanzarlos tanto en el ámbito laboral como en su vida propia. Tienen la habilidad de concentrarse en los demás y en todo lo que les rodea: se adaptan a los distintos medios en los cuales interactúan. Todos los factores son indispensables para ellos ya que desarrollan su trabajo en un ambiente múltiple; o sea rodeados de todo tipo de personas, más aun en las calles de la ciudad donde precisamente se desarrolla todo tipo de situaciones (conflictos, peleas entre pares, accidentes, etc.) que requieren del chófer de radio móvil muestre madurez pero sobre todo estabilidad en su forma de ser. Estos aspectos le ayudaran a tomar decisiones en bien de todos los implicados.

También se puede observar en el cuadro que el 68% de los chóferes del radio móvil presentan puntuaciones altas en el factor P dureza, lo que significa que comportan atributos de un pensamiento duro, tales como: impulsivos, son creativos y poco sociables, en la mayoría de la ocasiones suelen mantenerse alejados de acontecimientos donde son partícipes muchas personas. No se sienten cómodos frente a un público, ya que son personas solitarias y muestran una actitud hostil. También se observa que los chóferes de radio móvil son objetivos, realistas, competitivos, siempre cumplen con lo que predicen o dicen hacer. Son personas originales, críticas y se preocupan por brindar un buen servicio a los pasajeros como por el desarrollo adecuado del papel de chófer.

Por último el 59 % presentan puntuaciones bajas en el factor L disimulo, que está orientado a medir la tendencia del sujeto frente al disimulo o simulación de respuestas para dar una buena impresión. Esto explica que los chóferes de radio móvil, al

momento de responder las preguntas fueron por lo general sinceros, no buscaron falsear las respuestas.

Al respecto y de acuerdo con los resultados obtenidos en la presente investigación, en cuanto a los rasgos de personalidad de los chóferes, algunos estudios realizados acerca de su personalidad corroboran que en la profesión de conductor, sobre todo en las grandes ciudades, efectivamente predominan los rasgos de extroversión con un nivel bajo; se deduce que estas personas suelen ser más responsables, serias y maduras. De igual manera se manifiesta que son calmados y emocionalmente equilibrados, por otro lado los estudios indican que presentan dureza al conducir esto quizá se deba a disfunciones psicológicas. Existe suficiente evidencia que demuestra que el estrés y la ansiedad son desencadenantes de conductas duras o agresivas en general, por ultimo indican que los conductores ante cualquier interrogación tienden a contestar las preguntas razonablemente (Bernal G, Risso, 2008; pág. 98).

Podemos ver claramente que los resultados obtenidos en la investigación, sobre los rasgos de personalidad de los chóferes, efectivamente se relacionan con los datos de investigaciones realizadas por el autor mencionado anteriormente.

En consecuencia, a manera de síntesis, se puede expresar que los chóferes de la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril presentan rasgos de personalidad caracterizados por la extroversión en un nivel muy bajo; es decir, son sujetos introvertidos, emotividad media, dureza alta y disimulo en un nivel bajo.

5.2 IDENTIFICAR EL NIVEL DE SINTOMATOLOGÍA ANSIOSA Y DEPRESIVA, QUE PRESENTAN LOS CHÓFERES DE RADIO MÓVIL 15 DE ABRIL.

CUADRO N° 2
Escalas de sintomatología ansiosa y depresiva

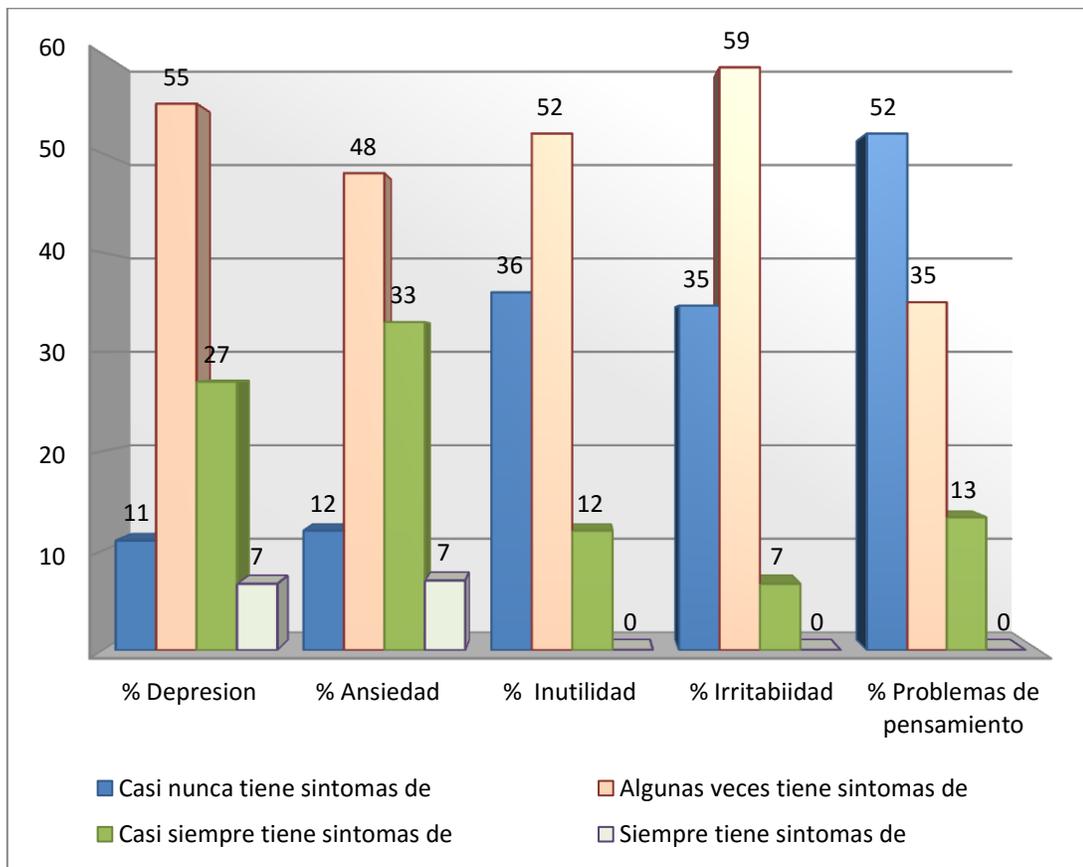
Nivel	Depresión		Ansiedad		Inutilidad		Irritabilidad		Problemas de pensamiento	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Casi nunca tiene síntomas de ansiedad y depresión	8	11	9	12	27	36	26	35	39	52
Algunas veces tiene síntomas de ansiedad y depresión.	41	55	36	48	39	52	44	59	26	35
Casi siempre tiene síntomas de ansiedad y depresión.	21	27	25	33	9	12	5	7	10	13
Siempre tiene síntomas de depresión	5	7	5	7	0	0	0	0	0	0
TOTALES	75	100	75	100	75	100	75	100	75	100

Fuente: Test CECAD de Lozano y García.

Elaboración propia.

GRÁFICO N° 2

Escalas de sintomatología ansiosa y depresiva



Fuente: Test CECAD de Lozano y García.

Elaboración propia.

Desde el punto de vista psicológico, la concepción más frecuente de la ansiedad y la depresión es una emoción normal y natural que experimenta la mayoría de los seres humanos. La depresión es aquella que se considera como un estado psíquico de abatimiento y a veces, de frustración que suele acompañarse, en el aspecto somático, de astenia, disminución o descenso de la actividad funcional (pesimismo y tristeza) y, muchas veces, por el retardo psicomotor. Básicamente es una alteración del estado de ánimo, que se configura principalmente en torno a la acentuación del proceso de

inhibición, acompañada de disminución de la motivación y de la autovaloración, que involucra todo el comportamiento de la persona en diferentes grados.

Según los datos obtenidos, se puede observar que el 55% de los choferes de radio móvil, algunas veces, tienen síntomas de depresión, lo que significa que estos sujetos pocas veces manifiestan pérdida del interés por las actividades que realizan o no disfrutan de las cosas que les apasiona hacer o prefieren estar solos, manifestando estados de ánimo deprimidos, a veces se muestran sin energía para llevar a cabo sus actividades cotidianas. Así mismo, esto significa que en ocasiones se reduce la posibilidad que tienen en la toma de decisiones, llevando a reacciones que pueden ser impulsivos y en algunos casos no son lo suficientemente capaces de dar solución a un problema, sino más bien reaccionan inmediatamente e impulsivamente.

De igual manera, según datos obtenidos el 48% de los chóferes de radio móvil algunas veces manifiestan síntomas de ansiedad, cuyos síntomas son irritabilidad (enfadarse fácilmente ante cualquier situación y problemática) en ocasiones tienen ganas de llorar sin motivo aparente, algunos días se sienten sin energía, sienten cansancio, como también algunas noches padecen de problemas para quedarse dormido o no querer levantarse por las mañanas. En otras ocasiones también se manifiesta por el aumento o disminución del apetito. Esto se da porque tienden a trabajar jornadas largas, descansando solo a la hora del cambio de turno y cada dificultad que se les presenta les afecta, pero saben salir adelante sin dejarse vencer o derrotar por la misma.

El chófer de radio móvil trabaja en un contexto donde se generan atmosferas 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., lo cual repercute en los síntomas de ansiedad y depresión que puedan presentar estos sujetos.

Así mismo se puede observar que el 52% de la población alguna vez tiene síntomas de inutilidad, esto quiere decir que en algunas situaciones sienten que no producen provecho ni beneficio, hay días que se sienten trabajadores inútiles, persona ineficaz, inepto, falta de motivación en las actividades que desarrollan, sobre todo cuando no puede lograr algo que se proponen ellos mismos. A veces piensan que mucho de su esfuerzo que hacen no tienen fruto y a pesar de poner más ímpetu no van a conseguir nada, hasta llegan a pensar que es inútil seguir intentando esforzarse.

Según los datos obtenidos, también podemos mencionar que el 59% de la población algunas veces tiene síntomas de irritabilidad. En ocasiones se muestran con mal humor, ira, enojados, rebeldes, lloran inmotivados, con quejas somáticas (cefaleas, dolores abdominales); así también algunos días manifiestan pérdida de interés por las actividades habituales. Algunas jornadas sienten cansancio excesivo o aumento de la actividad motora y abulia. La irritabilidad, por tanto, permite que un organismo identifique un cambio negativo en el medio ambiente, y reaccione ante dicha alteración.

Por otra parte se puede observar que el 52% de la población nunca tiene síntomas de conflictos de pensamiento, esto se refiere a que no presentan ningún tipo de problemas en los procesos de pensamiento relacionados con la percepción errónea sobre las propias posibilidades y del entorno. Pueden presentar una disminución, déficit, o problemas de memoria, interpretación inexacta del entorno, aspectos que no se encuentran en este rango.

Se puede expresar que los chóferes de radio móvil, algunas veces presentan síntomas de ansiedad y depresión a raíz del trabajo que realizan porque las condiciones en las cuales desarrollan su labor significa un alto grado de compromiso y responsabilidad con la sociedad; sin embargo, dichos niveles de ansiedad y depresión influyen mucho en el normal desarrollo de sus actividades.

Los resultados mostrados en el anterior cuadro, donde se observa que los chóferes de radio móvil algunas veces padecen de síntomas de ansiedad y depresión. Se corroboran con lo expresado por Saiz, E., (1997, pág. 68), que señala que la ansiedad y la depresión son generadas por las diversas situaciones de tráfico rodado, indica que es un fenómeno general entre la población de chóferes aunque algunas personas lo experimentan con más frecuencia, más severamente o de forma más prolongada que otros. Resulta evidente que cada chófer puede reaccionar de distinta manera a las demandas coyunturales del tráfico, mientras un chófer puede valorar una situación de tráfico como amenazante, otro chófer puede valorar la misma situación como meramente rutinaria.

Muchos de los chóferes, por problemas económicos, deben trabajar sin descanso. Algunos toman dos turnos seguidos, tanto en el día como también por las noches, ya que durante la noche es cuando la renta sube y no hay mucho tráfico como en el día; además ellos indican es mejor trabajar por las noches a soportar el sofocante sol del día de la mañana y el molesto tráfico en el centro de la ciudad. Los resultados encontrados son regularmente favorables, tanto para los choferes como también para la población por el hecho que presentan síntomas de ansiedad y depresión solo algunas veces o en ocasiones. Es deseable que los conductores no presenten ningún tipo de síntomas de ansiedad y depresión, para que en su trabajo estén más concentrados ante todo tipo de problemas que se les pudiese presentar en las calles.

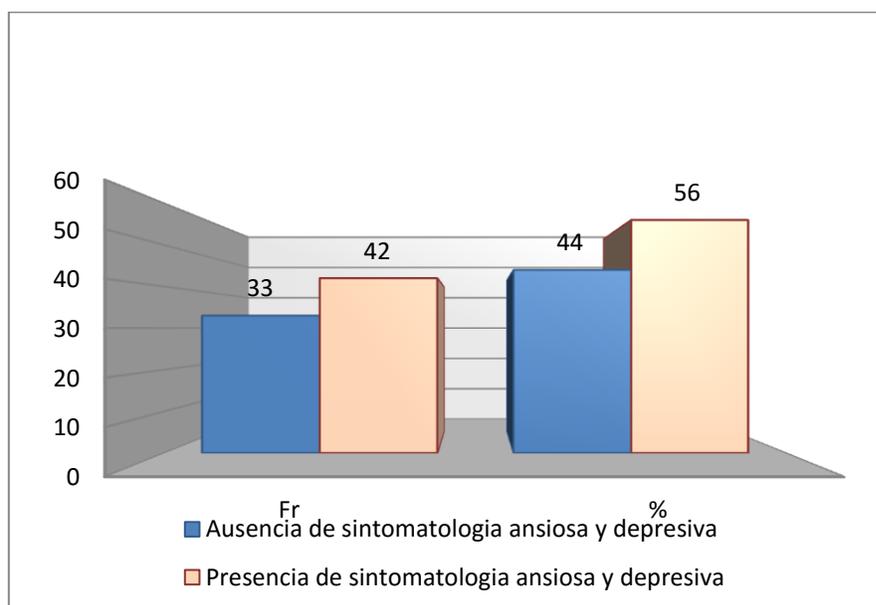
CUADRO GENERAL N° 3
Sintomatología ansiosa y depresiva

Nivel	Fr	%
Ausencia de sintomatología ansiosa y depresiva	33	44
Presencia de sintomatología ansiosa y depresiva	42	56
TOTALES	75	100

FUENTE: Test CECAD de Lozano y García.

Elaboración propia.

GRÁFICO GENERAL N° 3
Sintomatología ansiosa y depresiva



Fuente: Test CECAD de Lozano y García.

Elaboración propia.

En el Cuadro N° 3 se exponen resultados referidos a los porcentajes de sintomatología ansiosa y depresiva que presentan los chóferes de radio móvil participantes de la investigación. Se tiene que un 56 % presentan sintomatología ansiosa y depresiva; es decir, algunas veces no desarrollan normalmente sus actividades cotidianas ni en casa ni en su trabajo, ya que en ocasiones manifiestan preocupación, malestar interior, se sienten con poca energía, así mismo a veces, cuando algo les sale mal sienten inutilidad, irritabilidad, manifiestan un estado de ánimo deprimido y algunas noches padecen de insomnio.

Por otro lado, algunos chóferes de la empresa de Radio Móvil 15 de Abril manifiestan que algunas veces están ansiosos y depresivos, cuando brindan el servicio a personas discapacitadas, enfermos. Y en algunos casos ancianos, para ellos este es el momento donde se crea un ambiente de mucha tensión y ansiedad, más aún cuando muchos de ellos están cansados, sin dormir; a veces atravesando problemas familiares, laborales, etc. En estas situaciones deben tener mucha paciencia y respeto para ayudarles a aquellas personas a subir y bajar de la movilidad sobre todo cuando están solos en momentos cuando el tráfico está lleno y los demás chóferes les gritan, a veces insultándoles para apresurarles, los chóferes indican que después de pasar por una situación de estas suelen manifestar mal humor y poca energía para continuar su trabajo y otras actividades cotidianas.

Por otro lado, podemos observar que el 44% de los chóferes no presentan sintomatología ansiosa y depresiva, por lo cual no se ven afectados en su normal rendimiento., por lo cual llevan una vida tranquila. No padecen de preocupaciones que les afecte en su estado de ánimo, se alimentan normalmente, se encuentran motivados en sus actividades que realizan a diario y sobre todo duermen tranquilos.

En síntesis, se puede señalar que los chóferes de radio móvil en su mayoría manifiestan sintomatología ansiosa y depresiva, en ocasiones, por lo cual podemos mencionar que estos sujetos mayormente tienen un adecuado rendimiento en cada

una de sus actividades individuales, familiares y sociales a pesar del riesgo que conlleva el trabajo que realizan.

Los datos presentados por Salas y Meliá (2004) corroboran lo mencionado por los chóferes y los resultados que se obtuvieron en esta investigación. Estos autores señalan que, efectivamente, los factores psicosociales afectan la salud de los trabajadores, lo que provoca en los chóferes sufran sintomatología ansiosa y depresiva; por otro lado, ausentismo, deserción laboral y rotación. Así mismo, encontraron que existe una conexión entre tensión experimentada, los microaccidentes y los daños a la salud.

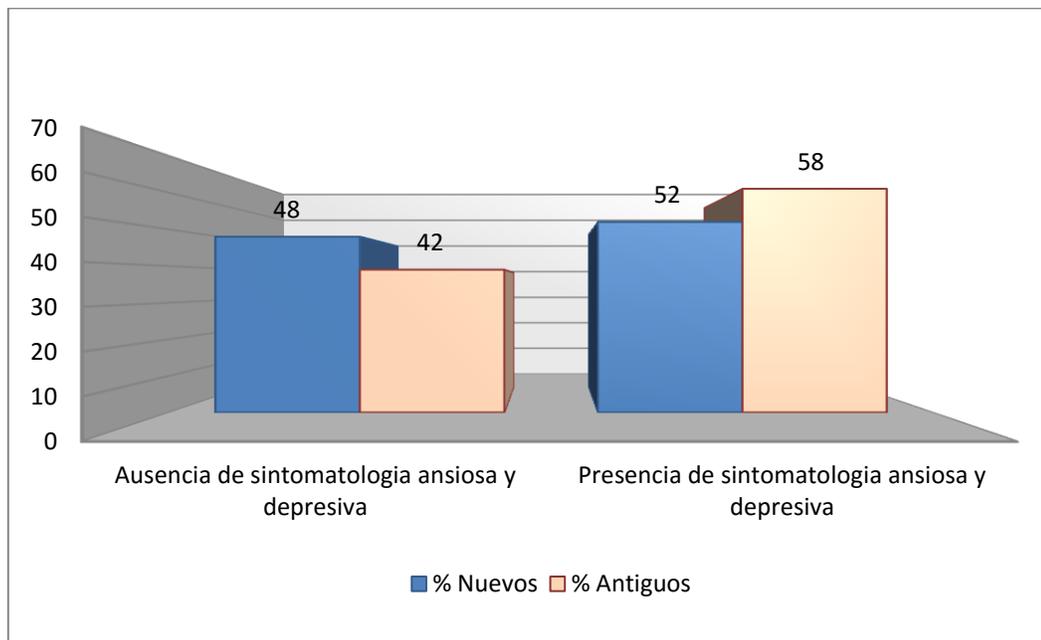
CUADRO N° 4
Sintomatología ansiosa y depresiva por antigüedad

Antigüedad Categoría	1-3 años		4-7 años	
	Fr	%	Fr	%
Ausencia de sintomatología ansiosa y depresiva	21	48	13	42
Presencia de sintomatología ansiosa y depresiva	23	52	18	58
TOTALES	44	100	31	100

Fuente: Test CECAD de Lozano y García.

Elaboración propia.

GRÁFICO N° 4
Sintomatología ansiosa y depresiva por antigüedad



Fuente: Test CECAD de Lozano y García.

Elaboración propia.

El Cuadro N° 4 muestra los resultados referidos a la sintomatología ansiosa y depresiva, que presentan los chóferes de radio móvil asociado a la variable antigüedad de trabajo. Los chóferes comprendidos entre 1 a 3 años de antigüedad un 52% presentan sintomatología ansiosa y depresiva; de igual manera, el 58% de los conductores de 4 a 7 años presentan sintomatología ansiosa y depresiva, lo cual significa que algunas veces se encuentra en ellos presente la concentración de sensaciones de confusión, inquietud, nerviosismo, preocupación, a veces insomnio, bloqueo verbal, pérdida de energía, depresión, sentimientos de tristeza, irritabilidad y otros. Todo esto afecta su desenvolvimiento familiar, laboral y social; particularmente en el momento de conducción es cuando se ve reflejado, a través mal

humor frente al volante o algunas veces estos responden sin ganas o agresivamente al pasajero.

En consecuencia, se puede expresar que la antigüedad de trabajo no es una variable que afecta directamente a los choferes de radio móvil provocándoles o no sintomatología ansiosa y depresiva. Claramente se observa quienes tienen menor antigüedad; es decir, de 1 a 3 años y mayor antigüedad es decir de 4 a 7 años sufren la misma sintomatología solo en ocasiones, lo cual quiere decir que algunas veces esta sintomatología entorpece sus actividades y sus relaciones interpersonales con los demás. Todo esto se deba quizá a que algunos días se sienten cansados por el tráfico de la ciudad, de vivir día a día una vida monótona en el volante; aun así ellos saben que tienen muchas responsabilidades por cumplir, tanto con la familia como en el trabajo. Les preocupa desarrollar adecuadamente su trabajo y brindar un buen servicio, para que sean más solicitados.

Según investigaciones realizadas, resulta evidente que cada conductor puede reaccionar de distinta manera a las demandas coyunturales del tráfico como al tiempo que lleva desarrollando este trabajo; por ejemplo, algunos chóferes pueden valorar una situación de tráfico como amenazante, mientras que otros chóferes pueden valorar una situación de tráfico como meramente rutinaria, señala Saiz, E. (1997; pág. 67).

5.3 DETERMINAR EL NIVEL DE ESTRÉS QUE PRESENTAN LOS CHÓFERES DE LA EMPRESA RADIO MÓVIL 15 DE ABRIL.

CUADRO GENERAL N° 5

Estrés laboral

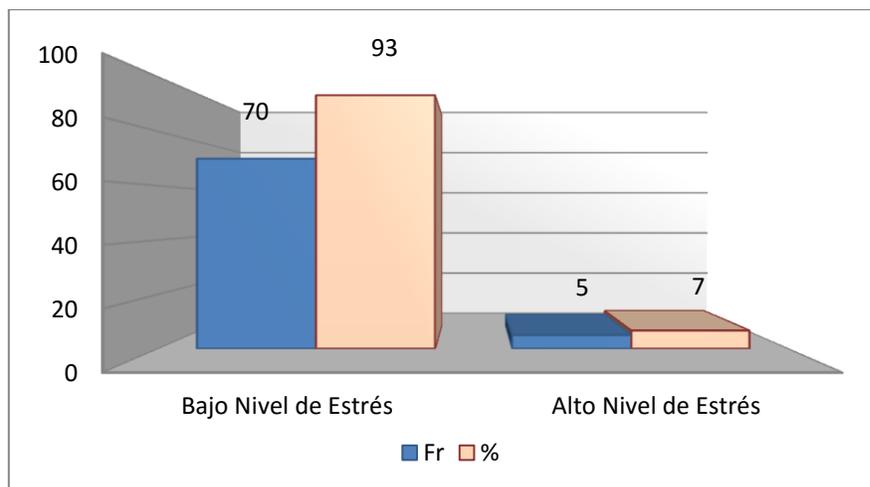
Nivel	Fr	%
Bajo Nivel de Estrés	70	93
Alto Nivel de Estrés	5	7
TOTALES	75	100

Fuente: MBI Inventario de Maslach “Cuestionario de estrés”.

Elaboración propia.

CUADRO N° 5

Estrés laboral



FUENTE: MBI Inventario de Maslach “Cuestionario de estrés”

Elaboración propia.

El estrés laboral es muy característico en la actualidad. Es importante que los trabajadores sepan y tengan presente esta situación porque, puede afectarles.

En este Cuadro N°5 se observa que un 93% de los chóferes de la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril no presentan estrés laboral, ello significa que realizan sus actividades sin dificultades pese a las exigencias, quizá por el hecho que hacen turnos rotatorios el trabajo es menos pesado. De esta manera logran disminuir el agotamiento laboral, permitiendo así el desarrollo de un trabajo más equilibrado, satisfactorio y eficaz, tanto para la empresa como para los pasajeros que solicitan este servicio.

Darse una pausa durante la jornada laboral para relajarse y despejar la mente es de mucha ayuda.

El estrés es una respuesta competitiva que tiene características individuales y los procesos psicológicos que se derivan son consecuencia de alguna acción, situación o un evento externo.

Es cierto que el tráfico automovilístico en la ciudad de Tarija es cada vez más caótico, para muchas personas estresante sobre todo a la hora de retornar a sus hogares. Igualmente pasa con los chóferes de radio móvil, pues, esas horas de más afluencia de pasajeros es muy estresante para ellos.

Si los chóferes presentarían estrés en un nivel alto, la más afectada sería la población, una persona que maneje una movilidad u auto cualquiera y tuviese un nivel elevado de estrés, quizá ocasionaría algún problema en 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 chóferes, pasajeros y peatones parecen estar al borde de un ataque de nervios permanente; pero los

chóferes de la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija no presentan estrés, quizá podemos decir mientras la ciudad crece y se expande el tráfico es cada vez más molesto y las constantes quejas que tienen los chóferes de radio móvil sobre el trabajo quizá no sean demasiadas aún en la ciudad de Tarija al punto que desencadene en aquellos niveles elevados de estrés. La ciudad de Tarija es todavía un lugar donde se puede trabajar como chófer de radio móvil con relativa tranquilidad a diferencia de otras ciudades con más tráfico y población.

Al respecto, y según los datos reflejados en el Cuadro anterior, Salazar, C. y Pereda, E. (2010; pág. 34) afirman que la conducción de los vehículos de transporte público es un trabajo muy estresante; sin embargo, el nivel de estrés se define según cada sujeto de acuerdo a como tome el trabajo o como se sienta con él; ha habido poco análisis detallado sobre las características específicas del trabajo psicosocial o del medio ambiente físico de los operadores de transporte público, que contribuyen a los niveles de estrés.

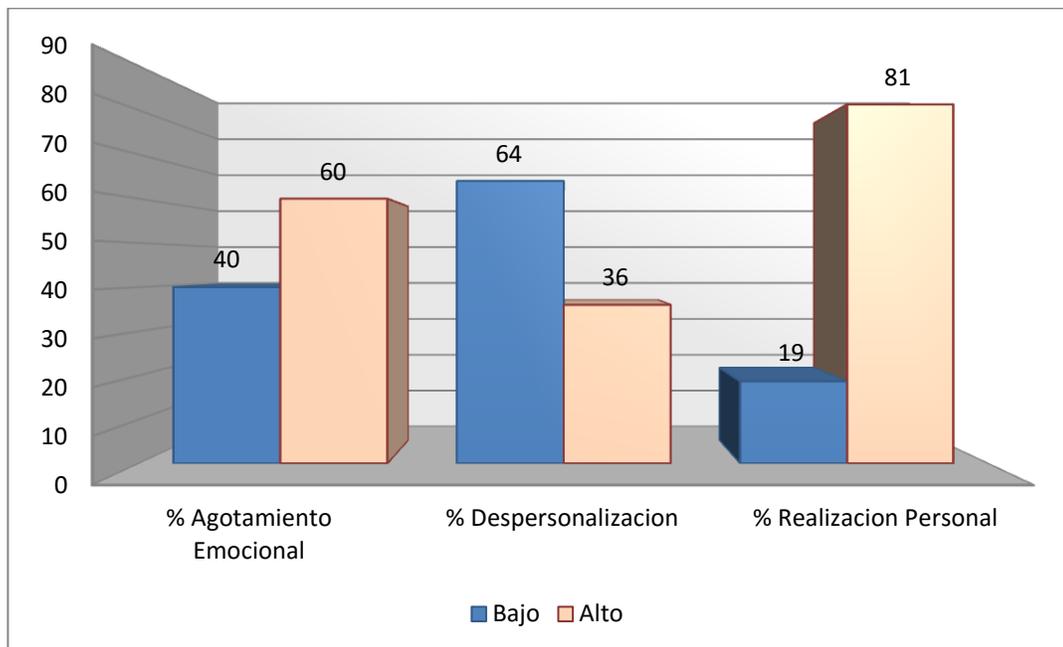
CUADRO N° 6
Sub escalas estrés laboral

Nivel	Agotamiento Emocional		Despersonalización		Realización Personal	
	Fr	%	Fr	%	Fr	%
Bajo	30	40	48	64	14	19
Alto	45	60	27	36	61	81
TOTALES	75	100	75	100	75	100

Fuente: MBI Inventario de Maslach “Cuestionario de estrés”.

Elaboración propia.

GRÁFICO N° 6
Sub escalas estrés laboral



Fuente: MBI Inventario de Maslach "Cuestionario de estrés".

Elaboración propia.

El estrés es como la transacción que se produce entre el organismo y su ambiente. Es el resultado de una transacción influida tanto por el individuo como por el entorno.

El esquema de funcionamiento de nuestra sociedad se basa en asumir responsabilidades y cumplir exigencias, hay personas que tienen dificultades en adaptarse a estas exigencias. Ante las exigencias o situaciones amenazantes, objetivas o percibidas como tales, el organismo responde como una activación general, denominada como Síndrome General de Adaptación, que busca movilizar recursos necesarios para enfrentar la amenaza.

De acuerdo con los resultados presentados, en el Cuadro N° 5 se observa que el 60% de los chóferes de radio móvil, presentan un nivel alto de agotamiento emocional,

significa que hay pérdida de recursos emocionales, en estos sujetos quienes comportan un nivel significativo, que impide tengan un normal desempeño frente al volante, manifestando una sensación de agotamiento en el trabajo, “de no poder dar más de sí”. En esta etapa, las personas se vuelven más irritables, aparece la queja constante por la cantidad de trabajo que realizan y pierden la capacidad de disfrutar las tareas; por otro lado, se evidencia el incremento sustancial de tráfico en las calles y avenidas de la ciudad asociado al agotamiento emocional, que refleja una disminución y pérdida de recursos emocionales.

Deducimos que los conductores, por el tipo de trabajo de esta profesión y las numerosas horas que muchos conductores dedican y los diferentes problemas o peligros a los que están expuestos, tienen cansancio emocional acompañado de disminución y pérdida de recursos emocionales.

Respecto a la despersonalización, es evidente 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, clientes, etc. Contrariamente a lo esperado, el 64% de los chóferes de radio móvil presentan un nivel bajo en despersonalización, lo que nos da a entender que la relación en general de los choferes de radio móvil con los compañeros de trabajo, pasajeros o clientes es satisfactoria ya que en ellos existe sentimientos de colaboración y sensibilidad, brindándoles un trato adecuado a los pasajeros. Por otro lado, algunos chóferes manifiestan que cuando alguno de ellos se encuentra atravesando momentos difíciles o tienen un problema, ellos se apoyan, se dan consejos, debido a que han establecido una buena amistad con sus compañeros.

La realización personal evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. El 81% de los chóferes presentan un nivel alto en esta categoría, lo que significa que los chóferes de radio móvil se sienten satisfechos, realizados profesionalmente con el trabajo que hacen y en las condiciones que están; así como a

los riesgos que conlleva la profesión incluso cuando están sometidos todo el tiempo a una forma de trabajo en base a multas, otras veces castigos si es que no cumplieren con el reglamento de la empresa, elaborado por mismos socios.

Los chóferes de radio móvil tienen la tarea de recoger a los pasajeros brindándoles un buen servicio y con mucho respeto hasta llegar a su destino. Por esto es muy importante que el sujeto se sienta realizado personalmente para trabajar como chófer de radio móvil ya que se requiere tratar bien al cliente para que nuevamente solicite sus servicios y así haya más clientes, y así lograr mejores ingresos económicos, en beneficio de todos los socios y sus familias.

En resumen los chóferes de radio móvil presentan un nivel de agotamiento emocional alto, lo que indica que se sienten agotados con el trabajo, la despersonalización está en un nivel bajo y una buena relación y buen trato tanto, con los compañeros de trabajo como con los pasajeros. En cuanto a la realización personal, presentan un nivel alto, se sienten realizados profesionalmente en el trabajo brindando un servicio adecuado a la población.

Al respecto, Salazar, C. y Pereda, E. (2010, pág. 141-169) afirma que entre los desencadenantes del estrés en los chóferes se pueden citar: las presiones de tiempo, frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros, horarios de trabajo que causan algunas veces problemas familiares. Debido a estos y otros aspectos los chóferes sufren de cansancio emocional, pierden en gran medida sus recursos emocionales, manifestando agotamiento en el trabajo que desarrollan; por otro lado la población y las congestiones de tráfico son factores que pueden desencadenar conductas de ansiedad. A pesar de todos estos factores, a los cuales están expuestos los chóferes, mantienen buenas relaciones con sus compañeros de trabajo y clientes en general, aduciendo sentirse realizados con el trabajo que realizan

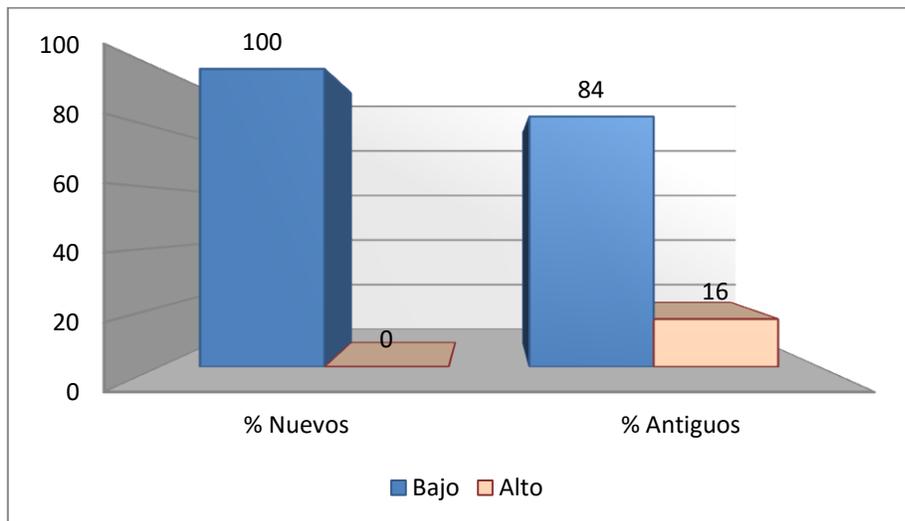
CUADRO N° 7
Estrés laboral por antigüedad

Antigüedad \ Categoría	1-3 años		4-7 años	
	Fr	%	Fr	%
Bajo estrés laboral	44	100	26	84
Alto estrés laboral	0	0	5	16
TOTALES	44	100	31	100

Fuente: MBI Inventario de Maslach “Cuestionario de estrés”.

Elaboración propia.

GRÁFICO N° 7
Estrés laboral por antigüedad



Fuente: MBI Inventario de Maslach “Cuestionario de estrés”.

Elaboración propia.

A continuación se exponen resultados referidos a los niveles de estrés asociado a los años de antigüedad de trabajo, que tienen los chóferes de radio móvil participantes en el trabajo de investigación. Los chóferes de 1 a 3 años de antigüedad en un 100% presentan estrés laboral bajo; de igual manera, el 84% de los conductores de 4 a 7 años presentan estrés laboral bajo; Esto significa que los chóferes no presentan estrés laboral, por ende desarrollan normalmente sus actividades cotidianas tanto en casa como el trabajo, conducen con cuidado, calmados, prudentes, cumplen con las reglas de tránsito, son personas concentradas en su trabajo y cualquier otra actividad que realicen; cuidan del bienestar propio como ajeno debido les gusta su trabajo y se sienten motivados.

La antigüedad no es una variable que afecte en los chóferes de radio móvil, para que estos tengan o no estrés laboral. Los resultados manifiestan que los chóferes de menor y mayor antigüedad presentan estrés laboral bajo; se puede decir que en la ciudad de Tarija, los chóferes de radio móvil trabajan con normalidad, tranquilidad y sin problemas de estrés laboral.

A manera de síntesis, los choferes de radio móvil, tanto de mayor antigüedad como de menor antigüedad, tienden a presentar un nivel bajo de estrés laboral que puede estar asociado al gusto de manejar; a pesar del desgaste que este tipo de trabajo les ocasiona.

Según estudios realizados se corrobora que el estrés influye, en buena medida, en la forma de conducir de las personas y puede ser un motivo considerable para los accidentes, además de otros efectos negativos para el conductor; por ejemplo: generación de mayor nivel de hostilidad y de comportamiento competitivo, mayor tendencia a la impaciencia, toma de decisiones arriesgadas y conducción imprudente, disminución de la concentración y el efecto negativo que tiene el uso incontrolado de fármacos, alcohol u otras sustancias que se administren para reducir el estrés. Pero es importante mencionar que los chóferes de radio móvil no se ven afectados por estas

consecuencias del estrés, esto es muy beneficioso tanto para los chóferes como para la población a la cual brindan el servicio de transporte. Lima, C. Juárez, A. (2008, pág. 126-131).

5.4 CONOCER EL NIVEL DE COEFICIENTE INTELECTUAL QUE PRESENTA LOS CHÓFERES DE LA EMPRESA RADIO MÓVIL 15 DE ABRIL

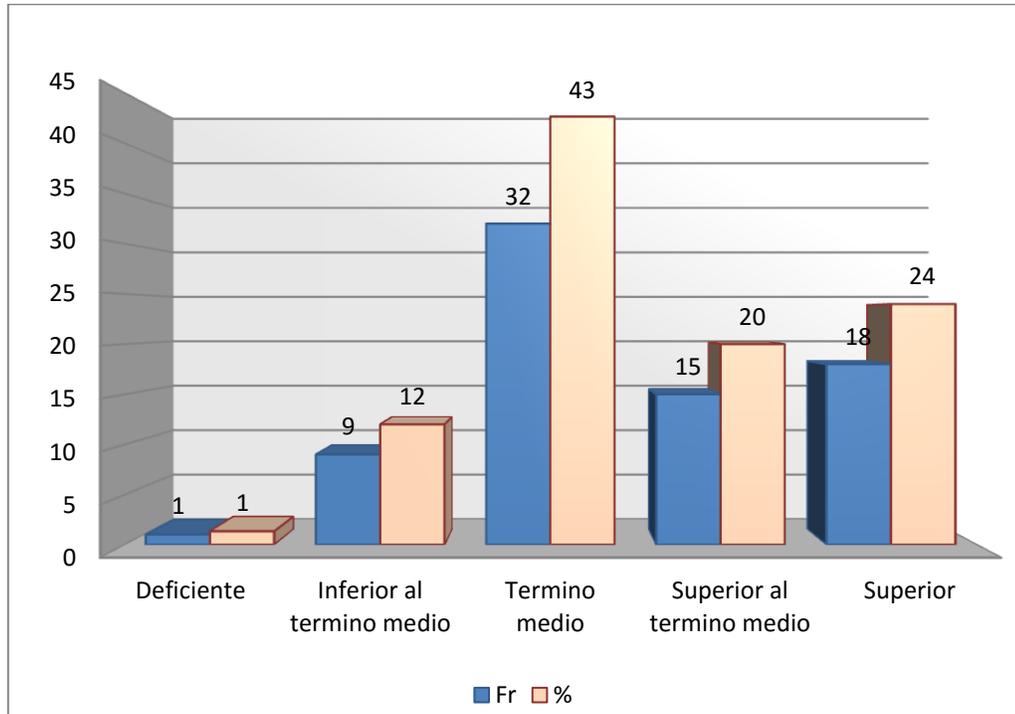
CUADRO N° 8
Coefficiente intelectual

Nivel	Fr	%
Deficiente	1	1
Inferior al término medio	9	12
Término medio	32	43
Superior al término medio	15	20
Superior	18	24
TOTALES	75	100

Fuente: Test de matrices proyecti-vas (Raven)

Elaboración propia

GRÁFICO N° 8
Coficiente intelectual



Fuente: Test de matrices proyecti-vas (Raven).

Elaboración propia

La inteligencia es la capacidad intelectual general que tiene cada individuo de razonar, resolver problemas pensar de forma abstracta y planear situaciones próximas; es decir, la capacidad de cada sujeto para comprender cosas complejas y enfrentar, resolver ciertas complicaciones a través del razonamiento. Las capacidades intelectuales de cada individuo varían según el problema al que debe enfrentarse. (Raven, J. C.; 1989, pág. 17).

El Cuadro N° 8 refleja el nivel de inteligencia que presentan los chóferes de radio móvil, que fueron evaluados en el presente trabajo de investigación. Es así que de acuerdo con los resultados obtenidos, podemos señalar que un 43% de nuestra

población de estudio demuestran un nivel de inteligencia término medio o promedio, lo cual indica que tienen la capacidad de pensar de manera lógica y resolver problemas a través de la toma de decisiones, dentro del parámetro de lo normal, lo que les permite un adecuado desarrollo en el medio social en el que se desenvuelven e interactúan. Toman las decisiones más acertadas en momentos de conflictos, es así que la inteligencia que poseen les permite afrontar la vida con mayor visualización, enfrentar los problemas y por ende solucionarlos con el fin de satisfacer las necesidades y demandas de las personas que depositan su confianza en ellos.

Para el chófer de radio móvil, la inteligencia es un elemento clave de carácter transversal. Es una herramienta al servicio de la defensa, de la seguridad, dentro de su ambiente laboral. Para el desarrollo de sus funciones el chófer de radio móvil utiliza la inteligencia, entre un arte y una disciplina, aporta una amplia gama de recursos procedimientos, técnicas y metodología especialmente cuando se enfrenta a situaciones peligrosas, que requieren del chófer absoluta concentración para tomar la mejor decisión.

Analizando los resultados de manera general en cuanto al nivel de inteligencia, podemos afirmar que los chóferes de radio móvil de nuestro Departamento son inteligentes, capaces de tomar decisiones y enfrentar los problemas de manera racional.

Con relación a los resultados encontrados, se corrobora que efectivamente la inteligencia es un factor muy importante en el desarrollo del trabajo, igualmente para resolver problemas a través de la toma de decisiones puesto que la inteligencia está integrada por un conjunto de habilidades y estas a su vez por factores. La postulación de estos factores no resulta de la observación y medición directas, sino de un proceso de deducción lógica basado en las correlaciones entre las habilidades. Señala (Bernstein, G., 1973, pág. 15).

5.5 IDENTIFICAR EL NIVEL DE BIENESTAR PSICOLÓGICO QUE PRESENTAN LOS CHÓFERES LA EMPRESA RADIO MÓVIL 15 DE ABRIL.

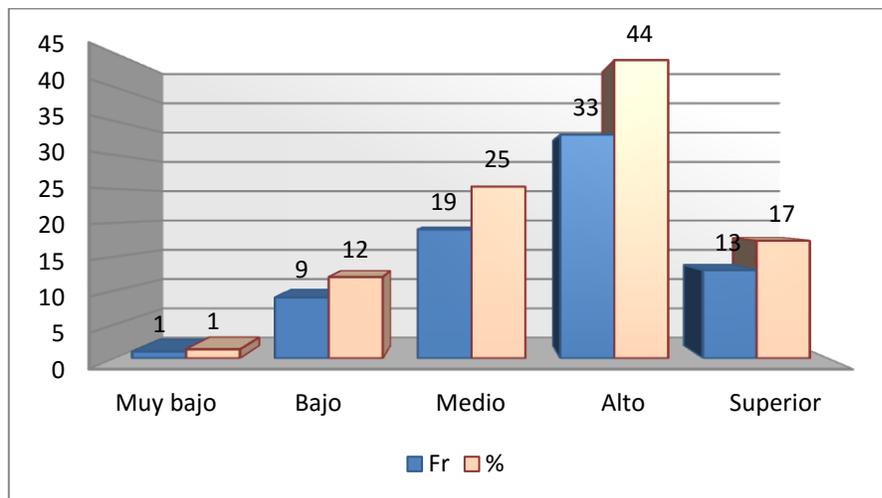
CUADRO N° 9
Bienestar psicológico

Nivel	Fr	%
Muy bajo	1	1
Bajo	9	12
Medio	19	25
Alto	33	44
Muy alto	13	17
TOTALES	75	100

Fuente: Escala BIEPS-A (Adultos)

Elaboración propia.

GRÁFICO N° 9
Bienestar psicológico



Fuente: Escala BIEPS-A (Adultos)

Elaboración propia.

El **bienestar psicológico** es considerado como “*La percepción que una persona tiene sobre los logros alcanzados en su vida, del grado de satisfacción personal con lo que se hizo, hace o puede hacer, desde una mirada estrictamente personal o subjetiva*” (Casullo, M. M., 2002, pág. 11).

De acuerdo con los resultados obtenidos, el 44% de los chóferes de radio móvil se encuentran en un nivel alto en cuanto a bienestar psicológico, lo que significa que los chóferes se sienten satisfechos con su vida cuando evalúan globalmente; es decir, saben lo que quieren hacer con su vida. Si algo sale mal pueden aceptarlo y tratar de mejorar; tienen metas a largo plazo, pueden encarar sus obligaciones diarias sin mayores problemas, toman decisiones de manera independiente, demuestran buena estabilidad y relaciones familiares; también manifiestan tener una alta autoaceptación; es decir, se sienten bien con su historia personal y con su vida presente.

El agotamiento que sienten en el trabajo, las largas jornadas frente al volante, el tráfico vehicular, la sintomatología de ansiosa y depresiva que sufren en ocasiones, no parece afectarles ya que son capaces de manejar las dificultades que se les presentan. Confían en su propio juicio; es decir, en lo que sienten, piensan, quieren y por ende no necesitan de la aprobación de los demás para tomar decisiones y actuar en consecuencia. Lo cual les permite pensar y proponerse metas y proyectos futuros. El bienestar psicológico es un estado que permanece relativamente estable; además existen otros conflictos como los familiares estos provocan un desequilibrio emocional en la persona, por lo que se puede deducir que la percepción del bienestar psicológico depende más de las características personales que de las dificultades que tengan en alguna área vital.

Todo esto podemos corroborar con lo que señala (Díaz, G. y Sánchez, M., 2002, pág. 10), estos autores indican que, efectivamente, el bienestar psicológico en los sujetos es bastante estable en el tiempo y está poco afectado por los acontecimientos de la

vida, ya que existe una relación entre el bienestar subjetivo y las características personales del sujeto.

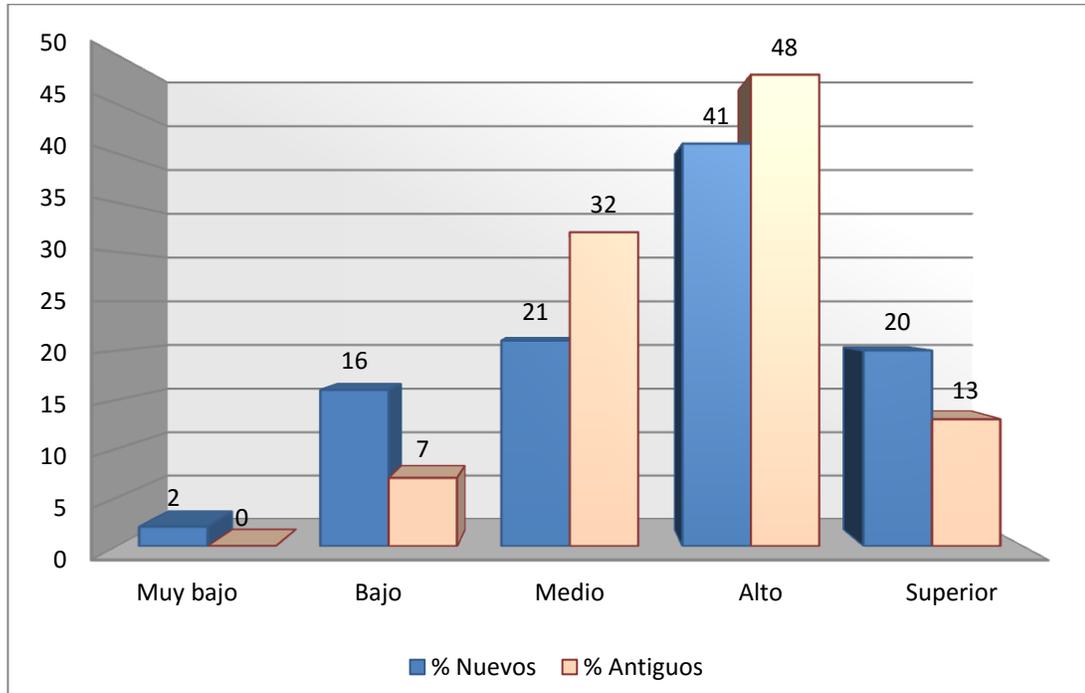
CUADRO N° 10
Bienestar psicológico según antigüedad

Antigüedad Categoría	1-3 años		4-7 años	
	Fr	%	Fr	%
Muy bajo	1	2	0	0
Bajo	7	16	2	7
Medio	9	21	10	32
Alto	18	41	15	48
Superior	9	20	4	13
TOTALES	44	100	31	100

Fuente: Escala BIEPS-A (Adultos)

Elaboración propia.

GRÁFICO N° 10
Bienestar psicológico según antigüedad



Fuente: Escala BIEPS-A (Adultos)

Elaboración propia.

Los resultados del Cuadro N° 10 muestran que el 41% de sujetos con una antigüedad de trabajo entre 1 a 2 años, presentan tendencia a un bienestar psicológico alto; así también el 48% de los chóferes con antigüedad de 3 a 7 años presentan niveles altos de bienestar psicológico, lo cual indica que estos sujetos manifiestan altos niveles de autonomía y control de las situaciones de su cotidianeidad, presentando así alta autoaceptación; es decir, se sienten bien con su historia personal y con su presente. Son personas capaces de proponerse metas y objetivos a largo plazo. Por otro lado, los chóferes cuentan con la capacidad para establecer vínculos personales afectivos, ya que son cálidos, confiables; así mismo, son capaces de

manejar y resolver adecuadamente los problemas o dificultades que se les presenta en su vida diaria.

Con relación a la antigüedad se puede observar claramente que no es una variable que afecte en los chóferes para que estos tengan o no un bienestar psicológico, ya sea alto o bajo. Por lo que se puede establecer que estos chóferes, de menor antigüedad como de mayor, tienen una tendencia a presentar altos niveles de bienestar psicológico. Esto indica que no se ven afectados por la situación del trabajo, por las jornadas largas, etc., debido a que son individuos que se identifican con el trabajo, se sienten satisfechos y realizan de manera positiva el mismo, lo que hace que su labor no les afecte en la percepción que tienen sobre su bienestar psicológico.

Así lo confirma (Gallardo Góngora, J. 2008, pág. 22) en un estudio cuyo objetivo fue comprobar si la antigüedad de trabajo, de las personas dentro del mercado laboral, es un factor determinante del bienestar psicológico. Estos datos corroboran una vez más que la situación laboral ejerce una influencia en el bienestar emocional de los trabajadores, que si los sujetos se sienten bien en su trabajo, les gusta y están motivados a pesar de las dificultades o quizá algunos veces se encuentran atravesando problemas de cualquier índole, los chóferes tienen las ganas y capacidad de resolverlos, y salir adelante con el apoyo familiar independientemente a pesar de cuán grave sea el problema; esto hace que estos tengan estabilidad y una tendencia hacia un mayor nivel de bienestar psicológico.

5.6 ANÁLISIS DE LAS HIPÓTESIS

De acuerdo con lo expuesto en cuadros, que reflejan los hallazgos de la presente investigación, se hizo una comparación con base en las hipótesis planteadas para cada objetivo.

- **La primera hipótesis:**

Los chóferes de radio móvil, presentan una personalidad caracterizada por rasgos de extroversión en un nivel promedio, emotividad en un nivel bajo, dureza en nivel promedio y disimulo en un nivel promedio. Se rechaza en vista que los resultados muestran los siguientes rasgos de personalidad: muy bajo nivel en el factor extroversión (89%), el cual indica que son personas introvertidas, reservadas, discretas y socialmente inhibidas; sin embargo, presentan un nivel promedio en el factor emotividad (55%), esto significa que suelen estar regularmente relajados, poco preocupados y emocionalmente estables. Referente al factor dureza presentan un nivel alto (68%), lo que significa que comportan atributos de un pensamiento duro, carecen de sentimientos de empatía. Presentan un nivel bajo en el factor disimulo (59%), lo que explica que no intentaron falsear sus respuestas.

- **La segunda hipótesis.**

Los chóferes de radio móvil, presentan sintomatología ansiosa y depresiva casi siempre, caracterizado inutilidad, irritabilidad y por problemas de pensamiento. Se rechaza ya que en los resultados obtenidos se verifica que los mismos presentan solo algunas veces sintomatología ansiosa y depresiva (56%), lo que significa que los chóferes en ocasiones o algunas veces manifiestan ánimos deprimidos, ansiosos con ganas de llorar sin motivo aparente y se muestran sin energía para el desarrollo de sus actividades diarias. Así mismo, manifiestan aumento o disminución del apetito,

problemas de sueño, etc., y también algunas veces manifiestan quejas de dolores abdominales.

- **La tercera hipótesis.**

Los chóferes de radio móvil adquieren un nivel de estrés laboral alto, caracterizado por cansancio emocional o agotamiento, despersonalización, y falta de realización personal. Se rechaza en vista de que los resultados obtenidos mostraron que no existe estrés laboral (93%), a pesar de manifestar muchas veces agotamiento en el trabajo mantienen buenas relaciones con el entorno social, familiar, laboral, se sienten a gusto con su trabajo y realizados profesionalmente.

- **La cuarta hipótesis.**

Los chóferes de radio móvil presentan un nivel de inteligencia en término medio. Se acepta en su totalidad, en vista que coincide con los resultados obtenidos para este objetivo, ya que el (43%) presentan inteligencia en término medio, lo cual significa que su capacidad visoespacial, perceptual y motriz, su capacidad memorística (procesos de memoria), ejecución, abstracción y solución de problemas, está en un nivel óptimo que les permite un normal desarrollo en el medio social, tomando las decisiones más acertadas en momentos de conflicto. Son prácticos al tomar decisiones, siempre pensando en el bien común de los demás. Este nivel de inteligencia que poseen les permite afrontar la vida con mayor visualización, enfrentar los problemas y por ende solucionarlos.

- **La quinta hipótesis.**

Los chóferes de radio móvil presentan un nivel de bienestar psicológico medio, caracterizado por presentar; control de situaciones, aceptación de sí mismo, vínculos psicosociales, autonomía y proyectos de vida. Se rechaza, ya que los resultados

alcanzados manifiestan que existe un nivel alto de bienestar psicológico (44%), en los chóferes de la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija, manifestando que los mismos se sienten satisfechos con muchos aspectos de su vida en general.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y

RECOMENDACIONES

VI CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

De acuerdo con lo expuesto en el desarrollo de los capítulos anteriores, se presenta las conclusiones de manera puntualizada y en correspondencia a los objetivos planteados para la presente investigación.

Primer objetivo específico: Caracterizar los rasgos de personalidad que presentan los chóferes de la Empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.

Se concluye que los chóferes de la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija presentan como rasgos de personalidad: bajo nivel en el factor extroversión, en cual indica que son personas introvertidas; es decir, son reservados, directos y socialmente inhibidos; sin embargo, presentan un nivel promedio en el factor emotividad, esto significa que son personas regularmente relajadas, poco preocupadas y emocionalmente estables. En cuanto al factor dureza presentan un nivel alto, lo que significa que presentan atributos de un pensamiento duro, tales como: impulsivos, creativos, poco sociables, solitarios y carecen de sentimientos de empatía. Presentan un nivel bajo en el factor disimulo, lo que significa que los chóferes de radio móvil en el momento de responder las preguntas de cuestionario han sido del todo sinceros.

Segundo objetivo: Identificar el nivel de sintomatología ansiosa y depresiva, que presentan los chóferes de la Empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.

Respecto a este objetivo se concluye que los chóferes de radio móvil, algunas veces presentan sintomatología ansiosa y depresiva, lo que significa que en ocasiones manifiestan la presencia de inutilidad, irritabilidad y casi nunca tienen problemas de pensamiento, lo cual es favorable para que los chóferes brinden un adecuado servicio

a sus clientes y puedan desarrollar satisfactoriamente cada una de sus actividades, laborales, familiares, sociales, etc.

Se establece que no existe diferencia en cuanto a la presencia de sintomatología ansiosa y depresiva según la antigüedad, ya que tanto los chóferes de menor antigüedad como de mayor antigüedad de trabajo comportan en ocasiones sintomatología ansiosa y depresiva.

Tercer objetivo: Determinar el nivel de estrés que presentan los chóferes de la Empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.

Los chóferes presentan estrés laboral bajo, a pesar de manifestar en ocasiones agotamiento emocional tienden a una buena relación con sus compañeros de trabajo y pasajeros sintiéndose realizados. Esto significa que el funcionamiento de sus actividades las ejecutan sin dificultades ante las exigencias, puesto que se realizan turnos rotatorios, disminuyendo de esa manera el agotamiento laboral que puede generarse, permitiendo el desarrollo de un trabajo más equilibrado, satisfactorio y eficaz.

Se concluye también que no existe diferencia en cuanto al nivel de estrés laboral según la antigüedad, ya que los chóferes de radio móvil de menor antigüedad de trabajo como los de mayor antigüedad, presentan un nivel bajo de estrés laboral.

Cuarto objetivo: Conocer el nivel de coeficiente intelectual que presenta los choferes de la Empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.

Referente a este objetivo, los resultados obtenidos manifiestan que existe un nivel promedio de coeficiente intelectual en los Choferes de la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril. Esto significa que los chóferes tienen la capacidad de ejecución, abstracción, y solución de problemas basado en la lógica y razonamiento, toman

decisiones acertadas en momentos de conflicto pensando en el bien común de los demás

Quinto objetivo: Identificar el nivel de bienestar psicológico que presentan los chóferes la Empresa Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.

Concerniente a este objetivo, los resultados obtenidos manifiestan que existe un nivel alto de bienestar psicológico en los chóferes de la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril. Esto significa que los mismos tienen una percepción positiva sobre sus logros alcanzados, se sienten satisfechos en lo personal así como con lo que hicieron, hacen o pueden hacer. Tienen metas a largo plazo, toman decisiones de manera independiente y en general se sienten satisfechos con muchos aspectos de su vida.

En cuanto al bienestar psicológico, según la antigüedad de los participantes, se establece que no existe diferencia por lo que tanto los chóferes con menor antigüedad de trabajo como los que tienen mayor antigüedad, tienden a presentar un bienestar psicológico alto, lo cual indica que la variable antigüedad no les afecta en este sentido.

Objetivo General: Determinar el perfil psicológico que presentan los choferes de la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija.

De manera general, se concluye que los chóferes de la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril de la ciudad de Tarija, tienen una tendencia a presentar el siguiente perfil psicológico:

Son personas introvertidas, reservados, discretas, poco sociables, regularmente relajadas, poco preocupadas, estables, creativas, impulsivas y sinceras; algunas veces presentan sintomatología ansiosa y depresiva. Manifiestan pérdida de interés en sus actividades, pérdida del apetito, dificultad para conciliar el sueño; aunque no

presentan estrés laboral, desarrollan sus actividades sin dificultad ante las exigencias del mismo. Por otro lado, se deduce que los chóferes tienen la capacidad de pensar de manera lógica, de resolver problemas a través de la toma de decisiones. Finalmente presentan una percepción positiva de los logros alcanzados en su vida y se sienten satisfechos con su vida en general.

6.2 RECOMENDACIONES

En base a los resultados encontrados y conclusiones de la presenta investigación, se realizan algunas recomendaciones.

A las autoridades:

- Tomar en cuenta a la Empresa de Radio Móvil 15 de Abril y demás empresas de radio móvil, en proyectos de educación, prevención y difusión sobre la conducta y el perfil de personalidad que deben tener los choferes para ser contratados, ya que estos a diario trabajan con niños, jóvenes, jovencita, mujeres y hombres de todas las edades, los cuales muchas veces pueden estar vulnerables por algún problema que estén atravesando. Por esto es muy importante, que los conductores brinden un servicio adecuado.
- Debido al crecimiento poblacional, se recomienda generar espacios de atención a los chóferes de radio móvil, realizando evaluaciones psicológicas constantes, para prevenir posibles problemas psicológicos ya que se encontró indicios de sintomatología ansiosa y depresiva, para un óptimo desempeño laboral.

Al directorio de la empresa:

- Considerar la formación de un gabinete psicológico en la empresa, 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.

A la Carrera de Psicología:

- A través de su programa de extensión pueda brindar un apoyo psicológico a esta población, con el fin de lograr un equilibrio psíquico y emocional para que los chóferes de radio móvil puedan desarrollar de manera eficaz su trabajo.
- También se sugiere crear programas de intervención para trabajar con los chóferes que presentan, sintomatología ansiosa, depresiva y agotamiento emocional, para mejorar el bienestar de estas personas.

A futuros investigadores:

- Investigar de qué manera afecta al trabajo los problemas personales familiares y sociales por los que atraviesa el chófer de radio móvil.
- Finalmente otro aspecto a tomar en cuenta, que muchas veces perjudica el normal desarrollo del trabajo de investigación, es la coordinación para la ejecución del programa de actividades, específicamente relacionado a la aplicación de instrumentos, a la muestra de estudio, ya que se tuvo muchas dificultades a la hora de evaluación por ser una población fluctuante. No se cumplió con los horarios y plazos para su evaluación ya que a veces no se les podía encontrar en el lugar indicado, menos a la hora prevista, se sugiere la firma de convenio para realizar trabajos de esta naturaleza.