

I. PLANTEAMIENTO Y JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El presente trabajo de investigación pretende indagar las principales características psicológicas de los conductores de autobuses del transporte interdepartamental de la ciudad de Tarija, lo que deriva por consiguiente que el rol que desempeñan los conductores de autobuses es fundamental, pues se encargan del transporte de personas.

Por tanto, su óptimo rendimiento laboral es clave para brindar a los(as) usuarios(as) del transporte interdepartamental, un viaje seguro, digno y satisfactorio, ya que resulta ser el medio más accesible por la población.

Desde la aparición del automóvil a nivel internacional en el Siglo XIX, y su masiva generalización 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 contemporáneos.

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, habiendo servido los vehículos para estimular la creación de múltiples infraestructuras como también para el transporte de personas de un lugar a otro , e incluso para transformar los procesos sociales. Los coches y autobuses ya sean del transporte local como interdepartamental se han convertido finalmente en un instrumento indispensable en la forma de vida actual.

Pero junto a las incuestionables bondades de la motorización, pronto nos enfrentamos a un problema, el de los riesgos de accidente de tránsito, que pone en cuestión el precio y los beneficios de la movilidad.

El transporte es el sector con más muertes por accidentes de autobús, en concreto los accidentes por carretera es la causa de los altos índices de muerte de la sociedad actual.

En líneas generales, los conductores de autobús están demasiado presentes en las estadísticas de colisiones y accidentes mortales por carretera, establecen un riesgo superior al de otros conductores, tanto para sí mismos como para sus pasajeros y para los restantes usuarios de la carretera.

A nivel **Internacional** se tienen datos que estadísticamente demuestran que más de un 70% de conductores sufrían dolores de espalda y un 20% que son hipertensos, un 35% sufrían alguna alteración de estómago, y alrededor de un 8% habían tenido úlceras gástricas. (Bernal y otros, 2008: 7).

En el caso concreto de los conductores de transporte público, algunos estudios (Neisa y Rojas, 2009) concluyen que existe cierta relación entre la jornada laboral (extensas horas de trabajo), la falta de descansos y pocas horas de sueño con la presencia de fatiga. Lo anterior aumenta la incidencia de accidentes e incidentes y, sumado a esto, podría existir asociación entre la calidad de vida familiar de los conductores y la aparición de fatiga debido a los conflictos familiares. Por tanto, se puede concluir que el estudio y la evaluación del desempeño o rendimiento laboral están determinados por múltiples factores. Por tanto, las variables psicológicas adquieren relevancia para explicar de qué forma el rendimiento de los y las trabajadoras puede mejorar o, al menos, minimizar las causas que ponen en riesgo un adecuado u óptimo rendimiento en la ejecución de tareas y funciones. (Córdoba C. y otros, 2013:110).

También se tiene datos que en Estados Unidos, el 13% de los habitantes son personas mayores de 65 años de edad que conducen un automóvil, representando el 16% de siniestros en las carreteras, con el aumento de la edad, ciertas características de personalidad van declinando sus potencialidades, como es el caso de las condiciones fisiológicas (oído, vista, reflejos, destrezas y habilidades) y psicológicas (capacidades cognitivas, percepción, atención y concentración). (Bernal G., 2008:10).

A nivel **Nacional**, en la actualidad la situación que atraviesa Bolivia en cuanto a tramos carreteros es bastante precaria, ya que más del 70% de las carreteras no presentan la señalización correspondiente, sobre todo las nocturnas, que en efecto ésta sería una de las razones que ocasionaría los accidentes de tránsito.

La falta de mantenimiento periódico en los tramos carreteros de Bolivia es bastante evidente de las cuales podemos resaltar los tramos carreteros de Santa Cruz-Cochabamba y Santa Cruz, Yacuiba, de tal modo que el servicio que presta el transporte interdepartamental se ve bastante truncada dada la inexistente señalización de las carreteras, algunas de estas son bastante angostas y son de doble sentido; por lo cual, el conductor del autobús realiza maniobras y en muchos casos provoca los accidentes. (Rvdo. Pérez; 2013).

(<http://www.radiofides.com/noticia/seguridad/Transportistas>).

A nivel **Regional**, la ciudad de Tarija, no cuenta, en la mayoría de los tramos interdepartamentales carreteras asfaltadas, generalmente en las zonas intermedias, interprovinciales de tal manera que esta situación aumenta los riesgos de accidentes, generando en el conductor del vehículo un desafío diario de llegar al lugar programado de viaje.

Muchos estudios señalan que los transportistas se enfrentan a factores sociales como ser el abandono constante de la familia, hijos, pareja, el comer fuera de su hogar y la mayor parte de su vida vivir entre medios; esto hace que psicológicamente algunos

rasgos de personalidad predominan como el estrés, ansiedad, depresión y el autoestima.

Por lo expresado en párrafos anteriores, se formuló la siguiente interrogante que orientó el proceso investigativo, en los siguientes términos:

¿CUÁLES SON LAS CARACTERÍSTICAS PSICOLÓGICAS DE LOS CONDUCTORES DE AUTOBÚS DEL TRANSPORTE INTERDEPARTAMENTAL DE LA CIUDAD DE TARIJA?

1.2 Justificación

Los innumerables accidentes por carretera que se dan en distintas dimensiones terrestres de nuestro país se deben a causa de fallas técnicas, inclemencias del tiempo o producidos por el factor humano, derivados por negligencia, cansancio psicológico e insuficiente descanso tanto físico como mental, produciendo pérdidas humanas y económicas en nuestro medio.

Ante tal situación surge la necesidad de realizar un estudio desde el punto de vista psicológico que permita conocer las diferentes características psicológicas de los conductores de autobús que son los responsables de transportar personas a distintos destinos del país, que implícitamente implica un compromiso moral y profesional de conducir correctamente por las rutas del país.

En este sentido, el **aporte teórico** de este estudio consiste en dar información teórica actualizada sobre las características psicológicas, en los aspectos referidos a rasgos de personalidad, nivel de ansiedad, depresión, estrés laboral, autoestima, que pueden tener los conductores de autobús del transporte interdepartamental de la ciudad de Tarija, y que de tal modo la información obtenida contribuirá a la implementación de programas y planes de intervención en empresas de autotransporte, ya que se observa en nuestro medio la inexistencia de investigaciones pertinentes al tema.

También la presente investigación proporciona un documento que se dejará y que servirá de base teórica a futuros investigadores que deseen realizar futuros estudios acerca de la temática o a la vez en base al diagnóstico obtenido se pueda desarrollar políticas de intervención para mejorar la situación de cada uno de ellos en lo que concierne a su bienestar psíquico y emocional.

Por otra parte, el estudio también se constituye en un **aporte práctico**, donde los datos que se obtengan proporcionaran información, para que se pueda diseñar

programas de salud mental para los transportistas, de modo que se puedan disminuir los elevados índices de accidentes, y que pueda beneficiar a nuestra sociedad, del mismo modo, los mismos conductores conocerán mejor su situación y necesidades de apoyo psicológico para el mejoramiento de su labor, creando así posibles nuevos espacios de solución de problemas.

II. DISEÑO TEÓRICO

2.1 Formulación del Problema:

- ¿Cuáles son las características psicológicas de los conductores de autobús del transporte interdepartamental de la ciudad de Tarija?

2.2. Objetivos:

2.2.1. Objetivo General:

- Determinar las características psicológicas de los conductores de autobús del transporte interdepartamental de la ciudad de Tarija.

2.2.2. Objetivos Específicos:

- Determinar los principales rasgos de personalidad de los conductores de autobús.
- Establecer el nivel de autoestima que presentan los conductores de autobús.
- Describir el nivel de depresión que presentan los conductores de autobús.
- Diagnosticar el nivel de ansiedad que presentan los conductores de autobús.
- Evaluar el nivel de estrés de los conductores de autobús.

2.3 Hipótesis.

- “Los conductores de autobús presentan una personalidad caracterizada por rasgos de introversión, poco contacto social, agresión, radicalismo y rudeza”.
- “El nivel de autoestima que presentan los conductores de autobús, es baja”.
- “Los conductores de autobús presentan un nivel de depresión muy grave”.
- “El nivel de ansiedad que presentan los conductores, es muy grave”.
- “Los conductores de autobús presentan un nivel de estrés alto”.

2.4. Operacionalización de Variables

VARIABLE	CONCEPTO	CATEGORÍA	INDICADOR	ESCALA
Personalidad	Es la organización dinámica, dentro del individuo de aquellos sistemas psicofísicos que determinan su conducta y sus pensamientos característicos.	Sentimiento de inferioridad Y modestia	Tamaño pequeño	Presencia de uno o más indicadores Ausencia de uno o más indicadores
		Personas orgullosas, vanidosas y deseos de superación	Tamaño grande	
		Desarraigo, fluctuación y falta de estabilidad emocional.	Sin suelo	
		Desconfiado y egocéntrico	Suelo en forma de colina	
		Desconfiado, separado y retraimiento	Suelo circunscripto	
		Persona reservada, distante y desadaptada	Suelo ascendente	
		Voluntad débil y falta de firmeza	Suelo descendente	
		Menor vivacidad posible obesidad	Tronco Base ancha	
		Debilidad y delicadeza	Base delgada	
		Fuerza , violencia y agresividad	Tronco grueso	
		Falta de firmeza, muy práctico, e inseguridad interior.	Tronco en un asola pieza	
		Corrección, claridad y capacidad de abstracción	Tronco formado por líneas rectas	

		Sociabilidad dulzura y contacto fácil	Tronco de líneas onduladas	
		Rigidez frialdad y aparente sociabilidad sensibilidad interior, encubierta	Tronco de línea derecha ondulada, izquierda recta	
		Subjetividad, introversión	Tronco de línea derecha recta, izqda. ondulada	
		Facilidad de contactos y sociabilidad	Sombreados de lado derecho Cercos	
		Protección, apoyo, falta de confianza en sí mismo, falta de confianza en los demás y temor	Copa grande	Presencia de uno o más indicadore s
		Fantasia, vanidad, narcisismo, entusiasmo y exhibición	Copa de líneas curvas	Ausencia de uno o más indicadore s
		Dulzura, imaginación y comprensión afectiva	Copa en espiral	
		Elasticidad en la comunicación, adaptación y delicadeza	Copa sombreada	
		Impresionabilida d, empatía, comprensión y pasividad	Copa en ramas en punta	
		Críticos y agresivos	Copa aplastada	
		Depresión sumisión y resignación	Hojas que caen	

		Aflojamiento, sensibilidad, distracción y olvido		
		Sacrificio, renuncia	Frutos que caen	
Autoestima	Es una actitud de aceptación de uno mismo, que está constituida por todas las características que tiene el sujeto de sí mismo, es decir, lo que piensa, siente y su valoración.	Autoconocimiento	Conocimiento biológico, psicológico y social.	Óptima 61-75 Excelente 40-60 Muy buena 31-45 Buena 16-30 Regular 0-15 Baja -1 a - 15 Deficiente -16 a - 30 Muy baja -31 a -45 Extrema -46 a - 60 Nula -61 a -75
		Autoconcepto	Creencia que presenta uno mismo.	
		Autoevaluación	Autocrítica de uno mismo.	
		Autoaceptación	Reconocimiento de potencialidades y debilidades.	
		Autorespeto	Sentimiento de valor hacia sí mismo	
Depresión	Estado de ánimo triste, sentimientos de desesperanza, irritabilidad, con inhibición del curso del pensamiento,	Afectivos	Sentimiento de culpabilidad	No depresión 0-9 Depresión leve 10-18 Depresión moderada 19-29
		Intelectuales	Sentimiento de satisfacción personal	
		Conductuales	Ánimo, visión de futuro.	

	débil de voluntad e incapacidad de decisión.	Somáticos	Insomnio, pérdida de peso, disminución de apetito.	Depresión grave 30 ó más
Ansiedad	Sentimiento de aprehensión, incertidumbre y temor sin estímulo manifiesto y acompañado de cambios fisiológicos.	Físicos	Palpitaciones, sudoración, respiración rápida, náuseas.	Normal 0-20
		Psicológicos	Inquietud, fobias, temor, inseguridad, melancolía, desconfianza.	Ligera 21-30
		Conductuales	Irritabilidad, torpeza, bloqueo.	Moderada 31-40
		Intelectuales o cognitivos	Mala concentración, pesimismo, pensamientos negativos.	Grave 41-50
		Asertivos	Dificultad para presentarse uno mismo, para decir no.	Muy grave 50 ó más
Estrés	Es una respuesta fisiológica y psicológica bastante compleja ante estímulos físicos, biológicos,	Agotamiento emocional	Valorar la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas de trabajo.	Alto
		Despersonalización	Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización	Medio Bajo

	psicosociales, endógenos o exógenos del organismo.		personal en el trabajo.	
		Realización personal	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.	

III. MARCO TEÓRICO

En este capítulo se abordan temas concernientes al problema de investigación, los cuales sustentarán teóricamente el estudio, llevada a cabo. En primer lugar se expone, la situación de los transportistas en diferentes lugares y entornos sociales, seguido de los estudios realizados acerca de las características psicológicas de los transportistas.

En segundo lugar se expone la teoría relacionada sobre los objetivos de la presente investigación concernientes a características psicológicas, rasgos de personalidad, autoestima, depresión, ansiedad y estrés.

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 en el movimiento de las personas o bienes, así como los servicios de recepción, entrega y manipulación de tales bienes.

La importancia del sector del transporte es, hoy día, 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 servicios de mercado no financieros, paralelamente el número de empresas dedicadas a actividades relacionadas con los transportes alcanza la cifra de 219.183, el segmento del transporte en la actualidad está caracterizado por el transporte de pasajeros lo que implica que el número de pasajeros está incrementando.

De acuerdo a muchos estudios, García A., y otros (2008:31), el trabajo cotidiano de ser transportista conlleva, sufrimiento físico y psicológico. Físico, en cuanto a la cantidad de horas en la misma postura, que entumece la columna vertebral, el cuello y

los músculos de las extremidades inferiores; como también el cansancio visual, adormece la corteza cerebral. Algunos autores, P. V. Pindado; F. A. López (2006), citado por García A., (2008:28), señalan que también se adormecen los sentimientos y pensamientos del sujeto y sólo queda la mirada en el vacío del camino; por lo que psicológicamente también existe algunas alteraciones en su comportamiento y su personalidad.

3.2. El transporte de pasajeros por carretera

El transporte por carretera es el medio más utilizado, tanto por pasajeros como por mercancías, el transporte de pasajeros por carretera supuso en 2005 el 12% la totalidad del transporte interior, con un valor añadido de 5.200 mil euros.

En el año 2007, en torno a 3.176 millones de viajeros utilizaron el transporte urbano (autobús y metro) y cada vehículo dedicado al transporte de viajeros recorrió una media de más de 240.000 kilómetros El interurbano fue utilizado por algo más de 1.984 millones de viajeros (67,5% del total de viajeros). El transporte en autobús supone la parte más importante del transporte interurbano.

Según los datos de la Dirección General de Transportes por Carretera del Ministerio de Fomento, actualmente 3.848 empresas están autorizadas para el transporte de viajeros por carretera. (Bernal G. A; 2008: 9).

3.3. Los conductores de autobús

Investigaciones realizadas a nivel internacional, y datos recabados en Barcelona España reportan que las investigaciones centradas en la situación de tráfico como generadora de ansiedad son, todavía muy escasas. Tradicionalmente, la ansiedad generada por el entorno de tráfico ha sido abordada mediante la evaluación de las respuestas fisiológicas de los conductores frente a los incidentes de tráfico. Por lo

general, estas investigaciones se centran en grupos específicos de conductores profesionales: los conductores de autobús.

El trabajo de conductor de autobús urbano se sitúa entre las ocupaciones modernas más estresantes y menos saludables. La evidencia epidemiológica acumulada informa que elevados porcentajes son sustancialmente más altos de mortalidad y morbilidad de este grupo ocupacional en comparación con otras profesiones. Específicamente, se señala un mayor riesgo de sufrir enfermedades cardiovasculares, hipertensión, enfermedades gastrointestinales y desórdenes músculo esqueléticos.

Por otro lado, los conductores de autobús urbano, en comparación con otros individuos y otras ocupaciones, también tienen en sobremanera, altos porcentajes de absentismo laboral, atribuidos al estrés generado por el ambiente de tráfico. Sin embargo, es de interés señalar que han sido realizados muy pocos análisis de los micro aspectos estresantes de este ambiente de trabajo.

Algunos estudios recientes sobre el tema sugieren que ciertos elementos del ambiente psicosocial del conductor de autobús están asociados con el estrés, encontraron que los conductores de autobús caracterizaban su trabajo como altamente generador de tensión, informan de elevaciones muy significativas del estrés psicofisiológico de estos profesionales durante el desempeño de su trabajo.

Investigaciones realizadas en Bogotá Colombia indican múltiples antecedentes laborales de los conductores, cerca de la mitad se habían desempeñado como conductores, oficio ejercido por más de 10 años en el 41,3 % de los casos. En relación con los hábitos alimentarios y consumo de alimentos se encontraron muchas irregularidades en los horarios de su respectiva toma. El paradero fue el principal sitio escogido para su consumo de desayuno y almuerzo. La frecuencia de consumo según grupos de alimentos mostró que a diario los principales fueron cereales, tubérculos y plátano, azúcares, carnes y huevo, verduras, misceláneos y lácteos. La inspección técnica y el autorreporte de condiciones de trabajo mostró que los conductores estaban expuestos a:

- Condiciones de seguridad deficientes relacionadas con el estado de las vías y su demarcación, el respeto por las señales de tránsito, el extintor y el cinturón de seguridad
- Medio ambiente físico con ruido y vibración
- Contaminantes químicos especialmente polvos, material particulado y gases de los exhostos.
- Carga de trabajo tanto física (comodidad en la postura) como mental
- Organización del trabajo respecto del ritmo impuesto y la recuperación de retrasos.

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.

En el trabajo de investigación realizado en el año 2010 por **Catalina Arroyo Achá y Heroína Machuca Flores** estudiantes de la Carrera de Psicología de la Universidad Autónoma “Juan Misael Saracho”, mencionan que en nuestro país el uso de micro buses está extendido tanto en el área urbana como interprovincial, como servicio público de autotransporte se halla organizado en cooperativas o sindicatos que aglutinan considerable cantidad de personas que se dedican a trabajar como conductores o choferes de microbuses, muchos de ellos son propietarios de los vehículos que manejan, mientras que otros son contratados para realizar este trabajo,

bajo un contrato privado de prestación de servicios, de acuerdo a un salario acordado entre partes.

Según el My. Torres de la Policía, menciona que el único requisito para llegar a ser conductor de micro es el contar con el carnet de conductor (brevet) emitido por el organismo de tránsito de la policía nacional, cumpliendo los siguientes requisitos, examen de la vista, análisis de sangre, fotografías y fotocopia de cédula de identidad. (Acuña M., 2013: 5).

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

3.4. Características psicológicas

Las características psicológicas, es 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.

El concepto puede definirse también como el patrón de actitudes, pensamientos, sentimientos y repertorio conductual que caracteriza a una persona y que tiene una cierta persistencia y estabilidad a lo largo de su vida de modo tal que las manifestaciones de ese patrón en las diferentes situaciones posee algún grado de predictibilidad.

Para sustentar el presente estudio, a continuación, se expone las diferentes teorías que componen el marco referencial de la investigación.

3.4.1. Personalidad

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

Personalidad es la organización dinámica en el interior del individuo de los sistemas psicofísicos que determinan su conducta y su pensamiento característico. (Allport, 1980: 43 – 45).

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

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

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

Según Freud, el fundamento de la conducta humana se ha de buscar en varios instintos inconscientes, llamados también impulsos, y distinguió dos de ellos, los

instintos conscientes y los instintos inconscientes, llamados también instintos de la vida y la muerte. (www.psicología/pers.com.html).

-Estructura de la personalidad según la teoría psicoanalítica. Está constituida por: **ello** (id) que es la reserva de energía carente de organización, comprende todos los instintos y reflejos heredados al nacer y obedece a las necesidades e impulsos biológicos básicos, instinto de vida, instintos sexuales, el instinto de muerte o agresividad y se rige por el “principio del placer”.

El yo (ego), deriva del ello, modificada a partir de su interacción con el medio, se orienta por el “principio de realidad” y ejerce funciones entre la búsqueda de satisfacciones del ello y las presiones del medio que se oponen. Es la organización lógica y ordenada de la personalidad.

El súper yo (súper ego), es una estructura portadora de lo ideal y del deseo de perfección, es el sentido opuesto al “ello” y entre los requerimientos de ambos actúa el yo como mediador.

- Mecanismos de Defensa de la personalidad. El individuo dispone de mecanismos, denominados de defensa, mediante los cuales transforma o adapta los diferentes deseos, sentimientos, objetos de repulsa en manifestaciones diversas, con menor peligro para el equilibrio psicológico.

Para liberar la presión y la ansiedad, el ego emplea estos mecanismos, los cuales se forman inconscientemente y de los que sólo el modo particular de actuar y comportarse es observable. Estos mecanismos, además de liberar al ego de las tensiones, mantienen la autoestima, aportan cierto nivel de satisfacción y evitan la activación del conflicto. Entre los principales mecanismos de defensa podemos destacar los siguientes: formaciones reactivas, regresión, represión, proyección, fijación y sublimación.

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

3.4.2. Personalidad de los transportistas

De los pocos estudios psicológicos acerca de los transportistas, señala Nabi (2004), 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 conducción. Estos autores concluyen que el 95% de los conductores tipo A tiene un incremento de riesgo en los accidentes viales.

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 incide en los accidentes de tránsito. El perfil de personalidad del conductor refleja que la mayoría de éstos expresan la agresividad sólo cuando están tras el volante.

Estudios realizados de la personalidad de los transportistas indican que la profesión de conductor sobre todo en las grandes ciudades y en especial en ciudades con una organización caótica como San Salvador, los niveles de estrés y ansiedad que manejan los conductores son muy altos, y quizás la agresividad al conducir de estas personas se deba 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; Sierra F. J. C; A. B. Orlando; 2008).

3.4.3. Rasgos de Personalidad

Desde luego que es imposible observar los rasgos directamente, no podemos ver la sociabilidad, la agresividad, y otros rasgos del mismo modo, muchos de los teóricos de los rasgos de personalidad rechazan la idea sobre la existencia de unos cuantos tipos muy definidos de personalidad, señalan que la gente difiere en varias características o rasgos, tales como, dependencia, ansiedad, agresividad y sociabilidad. Todos poseemos estos rasgos, pero unos en mayor o menor grado que otros, todos los autores que definen personalidad coinciden en que es el aspecto dinámico, propio y característico de una persona, pero que esto va a depender del ámbito sociocultural en el que se encuentre y viva la persona, ya que va a adoptar todas las características, costumbres y conocimientos de esa cultura, lo cual influye en el desarrollo de su personalidad como tal, como también de los factores genéticos internos que tiene cada persona. (Allport, 1980:4).

Los rasgos pueden calificarse en cardinales, centrales y secundarios.

- **Rasgos cardinales:** Son relativamente poco frecuentes, son tan generales que influyen en todos los actos de una persona. Un ejemplo de ello podría ser una persona tan egoísta que prácticamente todos sus gestos lo revelan.
- **Rasgos Centrales:** Son más comunes, y aunque no siempre, a menudo son observables en el comportamiento. Ejemplo, una persona agresiva tal vez no manifieste este rasgo en todas las situaciones.
- **Rasgos secundarios:** Son atributos que no constituyen una parte vital de la persona, pero que intervienen en ciertas situaciones. Un ejemplo de ello puede ser, una persona sumisa que se moleste y pierda los estribos.

3.4.4. Categorías de la Personalidad

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

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

- **Extroversión:** Locuaz, atrevido, activo, bullicioso, vigoroso, positivo, espontáneo, efusivo, enérgico, entusiasta, aventurero, comunicativo, franco, llamativo, ruidoso, dominante, sociable.
- **Afabilidad:** Cálido, amable, cooperativo, desprendido, flexible, justo, cortés, confiado, indulgente, servicial, agradable, afectuoso, tierno, bondadoso, compasivo, considerado, conforme.
- **Dependencia:** Organizado, dependiente, escrupuloso, responsable, trabajador, eficiente, planeador, capaz, deliberado, esmerado, preciso, práctico, concienzudo, serio, ahorrativo, confiable.
- **Estabilidad emocional:** Impasible, no envidioso, relajado, objetivo, tranquilo, calmado, sereno, bondadoso, estable, satisfecho, seguro, imperturbable, poco exigente, constante, plácido, pacífico.
- **Cultura o inteligencia:** Inteligente, perceptivo, curioso, imaginativo, analítico, reflexivo, artístico, perspicaz, sagaz, ingenioso, refinado, creativo, sofisticado, bien informado, intelectual, hábil, versátil, original, profundo, culto y otros de las mismas características.

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

constantemente agresivo es una prueba de la existencia de un rasgo de la personalidad subyacente de agresividad, o de una tendencia hacia ella.

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

3.5. Autoestima

3.5.1. Concepto de Autoestima

Autoestima, es la capacidad desarrollable de experimentar la existencia, conscientes de nuestro potencial y nuestras necesidades reales; de amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros para lograr objetivos, independientemente de las limitaciones que podamos tener o de las circunstancias externas generadas por los distintos contextos en los que nos corresponda interactuar. De aquí se desprende lo siguiente:

- La autoestima es una disposición, un contenido, un recurso natural en el ser humano.
- La autoestima es desarrollable.
- La autoestima sólo existe relacionada con la experiencia de la vida.
- La autoestima está relacionada con el hecho de estar conscientes de nuestras potencialidades y necesidades.
- La autoestima está relacionada con la confianza en uno mismo.
- Existen necesidades reales y otras que no lo son aunque a veces así lo pensemos.
- La autoestima está relacionada con el amor incondicional hacia uno mismo.
- La autoestima orienta la acción hacia el logro de los objetivos y el bienestar general.

“La autoestima nace de la necesidad de consideración positiva que tiene la propia persona, que debe ser recíproca con lo que siente y el ambiente externo para que pueda tener un acuerdo interno completo y una madurez óptima”. (Rogers, 1961: 98).

La autoestima, es el sentimiento valorativo de nuestro ser, de nuestra manera de ser, de quienes somos nosotros, del conjunto de rasgos corporales, mentales, espirituales que configuran nuestra personalidad. Esta se aprende, cambia y la podemos mejorar. Es a partir de los 5-6 años cuando empezamos a formarnos un concepto de cómo nos ven nuestros mayores (padres, maestros, amigos, etc.), y las experiencias que vamos adquiriendo.

Según como se halle nuestra autoestima, ésta es responsable de muchos fracasos y éxitos, ya que una autoestima adecuada, vinculada a un concepto positivo de sí mismo potenciará la capacidad de las personas para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal, mientras que una autoestima baja enfocará a la persona hacia la derrota y el fracaso.

Coopersmith, resume en 4 puntos los factores que contribuyen al desarrollo de la autoestima:

1. La cantidad de respeto, aceptación y consideración que recibe de las personas significativas en nuestra vida. El sujeto se valora según sea evaluado.
2. La historia de éxitos y la posición que se mantiene en el mundo.
3. La experiencia es modificada de acuerdo con los valores y aspiraciones, afectando de manera diferente la autoestima.
4. La manera en que responde a la devaluación. El sujeto posee cierta capacidad individual para responder a eventos como implicaciones y consecuencias negativas, tales como fallas que comete y la reprobación de otros. Estas respuestas pueden minimizar el evento, distorsionarlo, negarlo o descalificar a los otros el derecho a juzgar nuestras propias acciones. El objeto de esta

capacidad es defender el sentido de valor, habilidad o poder. (Bulas, M., 1995:15).

Según Laura Barrenechea (1995:41), las áreas que forman la autoestima son: “El autoconocimiento, autoconcepto, autoevaluación, autoaceptación y el autorespeto”.

- **Autoconocimiento.** Es el conocer el yo de manera integral, o sea el aspecto biológico, psicológico y social. Es cuando uno reflexiona sobre sí mismo, las características personales y gustos propios.
- **Autoconcepto.** Es la creencia que presenta uno mismo, tiene mucho que ver con el juicio de las demás personas con respecto a la conducta de uno mismo. Aporta a construir la propia imagen y la seguridad o inseguridad en uno mismo.

Por otra parte, el autoconcepto es definido como la descripción que un individuo hace de sí mismo en los roles y atributos que ésta posee, sin utilizar juicios de valor. (Beane, J., 1986: 5). Por otra parte, el papel fundamental del autoconcepto, es la regulación de la conducta.

- **Autoevaluación.** Es la autocrítica de cada persona hacia sí mismo, estableciendo juicios de valor, sentimientos y actos buenos o malos.
- **Autoaceptación.** La persona reconoce e identifica sus propias potencialidades y debilidades. Es importante aceptarse de manera auténtica, sin cambiar la realidad para mejorar la seguridad de la persona y evitar dañarla.
- **Autorespeto.** Tiene mucho que ver con el amor a uno mismo, los sentimientos, emociones y el sentirse orgulloso. Es buscar metas realistas y adquirir nuevas actividades.

3.5.2. Componentes de la Autoestima

Alcántara considera a la autoestima “como una estructura consciente de naturaleza dinámica y no estática, por lo tanto ésta puede crecer, arraigarse, ramificarse e interconectarse con otras actitudes, también puede debilitarse, perder valor y desintegrarse”. La autoestima posee 3 componentes, que operan íntimamente correlacionados, son los siguientes:

- **El componente cognitivo.** Indica idea, opinión, creencia y procesamiento de la información acerca de sí mismo. Es un conjunto de autoesquemas que organizan las experiencias pasadas y son usados para interpretar y reconocer estímulos relevantes en la sociedad.
- **El componente afectivo.** Conlleva la valoración de lo que la persona tiene de positivo y negativo, relaciona un sentimiento de lo agradable y de lo desagradable que puede ver la persona en sí mismo. Este elemento es considerado el núcleo de la autoestima, es donde se formula la ley principal que gobierna su dinámica, a mayor carga afectiva, mayor potencia de autoestima.
- El componente conativo o intencional. Significa tensión, intención y decisión de actuar, de llevar a la práctica un comportamiento consecuente y coherente, es la autoafirmación dirigida a su propio yo.

Para este autor, la autoestima condiciona el aprendizaje, ayuda a superar las dificultades personales, fundamenta la responsabilidad, apoya a la creatividad, posibilita una relación social saludable, garantiza la autonomía personal y la proyección futura de la persona, por lo que constituye el núcleo de la personalidad, ya que es la fuerza más profunda del hombre, es su tendencia a llegar a ser el mismo. (Ichazo, 2004:22-23).

3.6. Depresión

3.6.1. Concepto de Depresión

La palabra depresión proviene del término latín depressio que, a su vez, procede de depressus (“abatido” 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.

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 entre un elevado nivel de estrés y la persistencia de algunas emociones negativas. El consumo de drogas es un factor que puede incidir 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 ordinaria 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 las 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.

3.6.2. Causas y Tratamiento

Existen muchas causas para este trastorno y de acuerdo a la gravedad de la enfermedad será el tipo de tratamiento que corresponda realizar. Algunos tipos de depresión son: depresión posparto (luego de dar a luz algunas mujeres caen en un pozo profundo de amargura y tristeza.

Lo más riesgoso de este tipo de depresión es que la madre suele sentir cierta aversión por su hijo, por esta razón es muy importante que estas mujeres reciban tratamiento); trastorno disfórico premenstrual (los síntomas aparecen una semana antes de la menstruación y se diluyen una vez que se ha terminado); trastorno afectivo estacional (aparece durante las estaciones de frío y se considera que es causada por la ausencia de luz solar. Podría ser la razón por la que algunas ciudades donde rara vez sale el sol hay tantos casos de suicidios y adicciones por causas de angustia). El trastorno bipolar (si bien no se considera que sea exactamente un trastorno depresivo, se cree que sus causas pueden ser semejantes).

En algunos casos, la depresión es debida a causas genéticas, transmitida de padres a hijos o por experiencias traumáticas durante la infancia que hayan sido mal canalizadas. A veces basta con presentar una predisposición para la depresión para que una situación de estrés, provoque en una persona el desarrollo de esta enfermedad.

Otras causas de este trastorno puede ser adicciones (alcoholismo, cierta drogadicción), determinados tratamientos médicos (cáncer, insomnio, esteroides,

hipotiroidismo), y situaciones donde se viva un alto nivel de estrés (maltratos, separaciones, enfermedad o muerte de un ser querido, fracaso escolar, pérdida de empleo), entre otros.

Las consecuencias más graves de la depresión pueden ir desde el aislamiento social hasta la imposibilidad de cumplir con las tareas laborales, llegando incluso hasta el suicidio. Es frecuente que la persona niegue su problema o que no acepte recibir ayuda.

Existen varias formas de tratar la depresión, siempre teniendo en cuenta cuáles son las causas que la provocaron y qué carencias tiene en el enfermo. Pero, de todos modos, debe contar con un comportamiento activo del paciente. Por lo general suele incluir sesiones de terapia con un psicólogo o psiquiatra. Éste último puede sugerir, según el caso, el suministro de fármacos con acción antidepresiva.

Además, en todos los casos se recomienda que aquellas personas que presenten los síntomas antes citados se acerquen a un especialista antes de que la enfermedad se vuelva crónica.

Como prevención contra este trastorno, los médicos recomiendan que se duerma adecuadamente, se lleve una alimentación nutritiva y se realicen ejercicios diarios, se eviten los consumos de alcohol y drogas, y sobre todo, que se pase tiempo rodeado de personas a quienes se quiera y realizando actividades que produzcan satisfacción.

3.6.3. Tipos de Depresión

Al igual que en otros trastornos, existen varios tipos de depresión: Trastorno Depresivo Mayor, Distimia y Trastorno Bipolar. En cada uno de estos tres tipos de depresión, el número, la gravedad y la persistencia de los síntomas de la depresión varían.

- **El trastorno depresivo mayor.** Se manifiesta por una combinación de los síntomas de la depresión que interfieren 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 o culpa excesivos, dificultad para concentrarse y pensamientos recurrentes de suicidio o muerte. Un episodio de depresión muy incapacitante puede ocurrir sólo una vez en la vida, pero también puede repetirse en el curso de la vida.

Debe presentarse por lo menos 5 de los síntomas siguientes, durante al menos dos semanas:

- ✓ Estado de ánimo triste, disfórico 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 hipersomnio (es decir, dificultades para descansar, ya sea porque se duerme menos de lo que se acostumbraba o porque se duerme más; véanse los trastornos en el sueño).
 - ✓ Enlentecimiento o agitación psicomotriz.
 - ✓ Astenia (sensación de debilidad física).
 - ✓ Sentimientos recurrentes de inutilidad o culpa.
 - ✓ Disminución de la capacidad intelectual.
 - ✓ Pensamientos recurrentes de muerte o ideas suicidas.
- **La distimia.** Es uno de los estados del 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 severos en algún momento de su vida. Deben aparecer dos o más de estos síntomas:

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

- **El trastorno bipolar o trastorno maníaco 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 del estado del ánimo pueden ser dramáticos y rápidos. En la fase de depresión pueden aparecer varios de los síntomas de la depresión; en la maníaca, la persona puede estar hiperactiva, hablar excesivamente y tener una 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. (www.cbp-psicologos.com)

3.7. Ansiedad

3.7.1. Concepto de Ansiedad.

La ansiedad se define como: “Sentimiento vital asociado a situaciones apuradas, a tensiones psíquicas, a desesperación que presenta la característica de pérdida de la capacidad de dirigir voluntaria y razonablemente la personalidad.”(Dorsch, 1981,55)

El concepto de ansiedad tiene su origen en el término latino anxietas. 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 del paciente.

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 y 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 peligro 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 herramientas o conocimientos que permitan sortear los riesgos y/o acceder a nuestros objetivos.

3.7.2. Componentes de la Ansiedad

- **Cognitivos:** anticipaciones amenazantes, evaluaciones del riesgo, pensamientos automáticos negativos, imágenes importunas, etc.
- **Fisiológicos:** activación de diversos centros nerviosos, en particular del sistema nervioso autónomo, que implica cambios vasculares, respiratorios, etc.
- **Motores y de conducta:** inhibición o sobre activación motora, comportamiento defensivo, búsqueda de seguridad, sumisión, evitación, agresividad, etc.

Cada uno de estos componentes puede actuar con cierta independencia. La ansiedad puede ser desencadenada, tanto por estímulos externos o situacionales, como por estímulos internos al sujeto, tales como pensamientos, sensaciones, imágenes. El tipo de estímulo capaz de evocar la respuesta de ansiedad vendrá determinado en gran medida por las características de la persona, y por su circunstancia.

Se trata pues de un mecanismo facilitador de nuestra relación con el medio, y destinado a preservar los intereses del individuo y de la especie. Muchas de las cosas que nos van bien son debidas, en parte, al correcto funcionamiento de este sistema: evitamos actividades o lugares peligrosos, procuramos no llegar tarde al trabajo, plantamos cara a diferentes conflictos, nos preparamos para un examen o una reunión, buscamos apoyos para resolver un problema, minimizamos algunos contratiempos o buscamos formas de asumirlos y reformularlos.

De hecho, para desempeñarnos convenientemente, en función de las exigencias y opciones del medio, por un lado, y de nuestras posibilidades e intereses, por otro, es necesario un cierto estado de alerta, una activación psicológica y fisiológica mínimas.

De otro modo estaríamos lentos, desatentos, con poca capacidad de anticipación y respuesta, lo que podría acarrear algunos perjuicios o renunciaciones.

Cuando la ansiedad es proporcionada y se manifiesta dentro unos límites, no se aprecian manifestaciones sintomatológicas -los cambios psicofisiológicos no alcanzan a superar los umbrales sensoriales de los receptores del dolor, la presión, la temperatura-, o bien son menores, salvo en algún momento puntual y limitado que pueden llegar a ser altos.

Estos cambios en los procesos fisiológicos no sólo son normales, sino que son funcionales: preparan al organismo para emitir las acciones pertinentes en relación a la caracterización de la realidad a la que se enfrenta o pudiera enfrentarse.

3.7.3. 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 atragantamiento 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 6 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 médica.** 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.

3.7.4. Clasificación de los síntomas de Ansiedad

Para Rojas, la ansiedad no es un fenómeno unitario, se manifiesta de muy variadas formas, su sintomatología en cada individuo puede aparecer relativamente distinta.

Rojas reúne a esta sintomatología en cinco grupos: físicos, psicológicos, de conducta, intelectuales y los síntomas asertivos.

- **Síntomas físicos.** Aparecen por ciertas estructuras cerebrales donde se encuentran las bases neurofisiológicas de las emociones. Se puede decir que la ansiedad se produce por descargas de adrenalina, las cuales logran un estado inquietante en el sujeto, más aún en un estado de tensión. Entre los síntomas que más aparecen están: palpitaciones, sudores, sequedad de boca, sensación de falta de aire, pellizco gástrico, nudo en la garganta, temblores y rubores. (Rojas, 1994:27).
- **Síntomas psicológicos.** Son muy importantes, pues sus manifestaciones somáticas se desarrollan en un nivel psicológico fundamental. En la ansiedad aflora sobre sujetos con capacidad para meterse en la afectividad, sentimientos y emociones, los cuales se los descubre a través del lenguaje verbal. Entre los síntomas están: inquietud, vivencias de amenazas, temores difusos, temores a la muerte, locura y suicidio. (Rojas, 1994:29). Además estos síntomas se captan mediante el lenguaje verbal, la información se la obtiene del paciente, de la capacidad de descubrir sus sentimientos y relatar su interior.
- **Síntomas de conducta.** Son todos aquellos que se pueden observar en otra persona y no es necesario que hablen para darse cuenta, pues lo que registra es el comportamiento de la persona. Entre los síntomas que se presentan tenemos: hipervigilancia, atención expectante, dificultad para la acción, bloqueo afectivo, inquietud motora, etc.
- **Síntomas intelectuales.** Se habla de las manifestaciones cognitivas, las cuales abarcan el conocimiento de los sujetos. Es claro mencionar que el conocimiento de la persona se produce por el cerebro, pues éste mismo lo almacena, aquí ingresan varios conceptos, como la sensación, percepción, memoria, el pensamiento, etc. Entre los síntomas están: falsas interpretaciones

de la realidad, pensamientos preocupantes y distorsionados, tendencia a la duda, etc. (Rojas, 1994:30).

Síntomas asertivos. Son conocidos también como trastornos en las habilidades sociales, que tienen mucho que ver con aquella conducta que hace y dice lo que es más adecuado a cada situación, sin inhibiciones, ni agresiones inadecuadas. Tiene mucho que ver con expresar juicios y sentimientos positivos y negativos frente a cualquier persona, situación y circunstancia.

3.8. Estrés

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

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

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

Los acontecimientos negativos, tales como la muerte de un ser querido, parecen causar el suficiente estrés como para reducir la resistencia del cuerpo a la

enfermedad. Sin embargo, las circunstancias positivas, tales como un nuevo trabajo o el nacimiento de un bebé en casa, también pueden alterar la capacidad normal de una persona para resistir la enfermedad.

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

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

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

3.8.1. Causas del Estrés

Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés. Esto incluye tanto situaciones positivas (el nacimiento de un hijo, matrimonio) como negativas (pérdida del empleo, muerte de un familiar). El estrés también surge por irritaciones menores, como esperar demasiado en una cola o en tráfico. Situaciones que provocan estrés en una persona pueden ser insignificantes para otra en los conductores de radio taxi, el molesto tráfico, los constantes accidentes, la

imprudencia de los peatones, los días demasiados calurosos, los problemas con la familia y otros hace que se eleve el nivel de estrés y este puede traer problemas de salud.

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

3.8.2. Síntomas

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

- **Síntomas físicos**

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

- **Síntomas psíquicos**

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

- **Síntomas de conducta**

Imposibilidad para relajarse, perplejidad, situación de guardia alerta, tensión muscular facial y mandibular, caminatas sin rumbo (ir y venir), frecuentes bloqueos, irritabilidad, excitación, respuestas desproporcionadas a estímulos externos. Maslach, calificó a las personas que tienen estrés como afectados de "Sobrecarga emocional" o síndrome del Burnout (quemado) lo describió como "un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal".

- **Sub escala de Agotamiento Emocional.** Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo.
- **Sub escala de Despersonalización.** Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento.
- **Sub escala de Realización Personal.** Evalúa los sentimientos de auto eficacia y realización personal en el trabajo.

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

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

Manifestaciones conductuales: Predominio de conductas adictivas y evitativas, consumo aumentado de café, alcohol, fármacos y drogas ilegales, ausentismo laboral, bajo rendimiento personal, distanciamiento afectivo de los clientes y compañeros, y frecuentes conflictos interpersonales en el ámbito del trabajo y dentro de la propia familia. (Ibidem, 12).

Signos de estrés

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

3.8.3. Estrés y el Trabajo

Muchas personas experimentan la mayoría de su estrés en los días de trabajo, el estrés laboral se conceptualiza como el conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes *estresantes* lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

El estrés laboral aparece por la intensidad de las demandas o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral y los conductores de radio taxi tienen que estar muy atentos, ya que cuando están dentro del auto pueden ocasionarles alguna alteración a consecuencia de un sin fin de cosas por atender como ser: el sonido de la radio de comunicación, las llamadas de atención de las operadoras, el molesto tráfico, la atención del celular, las bocinas en las calles, los gritos, el semáforo etc. (Maslach, 1997:9).

IV. DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Tipificación de la Investigación

La presente investigación corresponde al área de la Psicología Clínica, porque en la misma se desarrolla un estudio sobre las características psicológicas de los conductores de autobús del transporte interdepartamental de la ciudad de Tarija, para determinar sus rasgos de personalidad, autoestima, depresión, ansiedad y el estrés laboral que presentan.

“La Psicología Clínica, es una de las áreas dirigida a la detección, prevención y desarrollo de la salud mental de los individuos. Desarrolla investigaciones orientadas al estudio de la personalidad normal y patológica”. (Guzmán, 1998: 18).

Por las características que presenta el objeto de estudio, se constituye en una investigación de corte **Descriptivo**, ya que el objetivo de estudio, es describir, analizar y determinar las características psicológicas que presentan los conductores de autobús del transporte interdepartamental, teniendo en cuenta los distintos rasgos de personalidad, nivel de autoestima, depresión, ansiedad y estrés respectivamente, tal como se presenta en su estado natural.

Según Hernández S., Roberto y otros (2006:157), “Los estudios descriptivos, exponen un proceso psicológico evaluable, que de acuerdo con lo que sucede, recoge información sobre fenómenos observables y sus relaciones, en la medida que éstos son observables sin agregarle significado”.

El tratamiento de los datos obtenidos fue a través de un análisis cuantitativo y cualitativo. En lo que se refiere a la parte **Cuantitativa**, se hizo el tratamiento de los datos de manera estadística, la misma que se expresa en frecuencias, porcentajes, cuadros y gráficos respectivamente.

Mientras que la parte **Cualitativa**, se refleja en el análisis e interpretación de los datos en base a las definiciones conceptuales del marco teórico, basado en toda la

teoría bibliográfica recopilada y los marcados objetivos que se plantearon. Para la obtención de todo esto, se interpretarán todos los datos transformados y obtenidos en resultados, a través de los diferentes métodos teóricos como la deducción, lógica y síntesis, para que de esta manera tener una idea clara de lo que se pretende, para el presente trabajo de investigación.

4.2. Población y Muestra

4.2.1. Población

La población se constituye en la totalidad de los organismos o elementos de una determinada región o espacio geográfico, de la cual se obtiene una determinada muestra.

Para fines investigativos para la recopilación de la información, se consideró como población de estudio a todos los conductores de autobús interdepartamental de la ciudad de Tarija, el cual asciende a un total de 270 conductores varones que pertenecen al Sindicato de Chóferes Asalariados 1° de Mayo. (*Dato obtenido – Secretaria Sindicato de Chóferes Asalariados 1° de Abril – Gestión 2014*).

4.2.2. Muestra

La muestra para el presente trabajo de investigación, estuvo constituida por 70 conductores del sindicato que equivale al 26% de la población de estudio, 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 probabilidad de ser seleccionados.

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

- Sexo masculino.

- Ser conductor de autobús del transporte interdepartamental.
- Conductor permanente del sindicato, es decir, estar afiliado al Sindicato de Chóferes Asalariados 1° de Mayo.

4.3. Métodos, Técnicas e Instrumentos

4.3.1. Métodos

En el desarrollo del proceso investigativo se utilizaron tanto los métodos teóricos como también los empíricos.

Entre los métodos teóricos, se utilizaron los siguientes:

- **Método Analítico.** “Es un método de investigación que consiste en la demostración de un todo, descomponiéndolo en sus partes o elementos para observar las causas y los efectos” (RUIZ Iván; 1938: 35).

Dicho método permitió distinguir los elementos singulares y particulares al momento de realizar la revisión bibliográfica, se utilizó en la elaboración del marco teórico y finalmente en el análisis e interpretación de los resultados obtenidos.

- **Método Sintético.** “Es un proceso mediante el cual se reúnen y se relaciona hechos aparentemente aislados, se integran conocimientos aparentemente relacionados y se formulan teorías, integrando los diferentes elementos de un todo que lo explica” (LOPEZ Miriam, 1997:124).

El método sintético se complementa con el método analítico, de la misma manera se utilizó en la elaboración del marco teórico analizando los elementos particulares, para luego ser integrados en un todo articulado, coherente y sintético. Asimismo, se empleó al momento de realizar la interpretación y análisis de los datos recolectados, en la descomposición e identificación de los

elementos de las variables de las categorías e indicadores, para luego integrarlos, explicando sus interrelaciones, a partir de ello llegar a la síntesis.

- **Método Deductivo.** “El método deductivo es aquel que parte de datos generales aceptados como válidos y que por medio de razonamiento lógico, pueden deducirse varias suposiciones. También podríamos indicar que la deducción es el razonamiento lógico que nos conduce a una cuestión general a una u otra particular y al mismo tiempo nos permite extender los conocimientos que se tienen sobre una determinada clase de fenómenos a otros que pertenezcan a esa misma clase” (AYALA Wilfredo; 2009:32).

El método deductivo es aquel que parte de los datos generales aceptadas como verdaderas, para deducir por medio del razonamiento lógico varias suposiciones. Con este método se comprobó la hipótesis planteada para arribar a las conclusiones y realizar deducciones sobre el objeto de estudio.

- **Método Inductivo.** “En términos generales, el método inductivo es el que va de lo particular a lo general. Es decir, aquel que, partiendo de casos particulares, permite llegar a conclusiones generales.” (AYALA Wilfredo; 2009: 33).

Este método, se empleó al momento de realizar inferencias de los datos obtenidos, partiendo de hechos particulares y se obtuvo así proporciones generales sobre el objeto de estudio, es decir, las características psicológicas que presentan los conductores de autobús interdepartamental.

Entre los métodos empíricos que se utilizaron para el desarrollo de la investigación, se tiene:

- **Método de la encuesta.** El mismo que es un conjunto de preguntas normalizadas dirigidos a una muestra representativa de la población, con el fin de conocer estado de opinión o hechos específicos. El investigador debe seleccionar las preguntas más convenientes, de acuerdo con la naturaleza de la investigación y considerando las características de la población de estudio.

A través de este método se pudo recopilar la información u opinión de los sujetos participantes de la investigación acerca de las características psicológicas de los conductores de autobuses a nivel interdepartamental.

- **Método estadístico.** El mismo que se utilizó para hacer la tabulación o sistematización de los datos obtenidos a través de la estadística descriptiva inferencial, el cual fue expresado en cuadros, frecuencias, porcentajes y gráficos.

4.3.2. Técnicas. Entre las técnicas utilizadas para la investigación, se tiene:

- **Encuesta estructurada.** Esta técnica “...tiene como función primordial la estandarización del proceso de la recogida de datos por medio de un instrumento que es el cuestionario. Las preguntas deben estar previamente diseñadas en función de las dimensiones que se pretenden estudiar, con interrogantes cerradas, para conseguir datos objetivos de la muestra de estudio...” (LOPEZ Miriam; 1999: 128)

Con la encuesta se pudo recopilar la información necesaria acerca del objeto de estudio y su posterior tabulación de los resultados con mayor facilidad, veracidad y precisión. Para el presente estudio de investigación, se utilizaron encuestas estructuradas, validados que permitieron recopilar información acerca del nivel de autoestima, depresión, ansiedad y estrés laboral, con sus respectivas escalas.

- **Test psicológicos proyectivos.** Son herramientas que permitieron evaluar o medir las características psicológicas de los participantes de la investigación a través de dibujos proyectivos que reflejan rasgos de personalidad.

4.3.3. Instrumentos. Entre los instrumentos para la recopilación de información o datos se utilizaron:

- **Test del Árbol de Koch.** El dibujo del árbol es el portador de la proyección, en una percepción conocida por la experiencia y por su estructura y forma inconfundible el dibujo proyectado. Contiene un recorte del mundo objetivo, por lo que plasma los caracteres o características de personalidad más dominante de la persona que hace el dibujo. Se lo puede aplicar tanto de manera individual como grupal, cuya consigna es: “dibujen en el papel un árbol, el que deseen ustedes”.
- **Inventario de Autoestima 35B. (Coopersmith).** Este instrumento se lo utilizó para determinar el nivel de autoestima de los conductores de autobús del transporte interdepartamental. Consta de 50 ítems, de los cuales cada uno de ellos tuvo la opción de elegir entre 0 hasta 3, cuya correspondencia es la siguiente:

0	=	Es falso.
1	=	Tiene algo de verdad.
2	=	Creo que es verdad.
3	=	Estoy convencida/o que es verdad.

Para realizar la obtención del indicador de autoestima, se realiza la sumatoria de los resultados individuales de todos los ítems con números pares, de ese

total se resta la sumatoria de los resultados individuales de todos los ítems con números impares.

La escala de los niveles de autoestima, es la siguiente:

Óptima	61 a 75	Baja	-1 a -15
Excelente	46 a 60	Deficiente	-16 a -30
Muy buena	31 a 45	Muy baja	-31 a -45
Buena	16 a 30	Extrema	-46 a -60
Regular	0 a 15	Nula	-61 a -75

- **Cuestionario de Ansiedad de Enrique Rojas.** Es un cuestionario valorativo que mide la intensidad de la ansiedad en sujetos sometidos a la prueba, el mismo está organizado en una estructura penta dimensional, donde se evaluarán los componentes: cognitivo, conductual, emocional, asertivo y físico, que son síntomas característicos de la ansiedad.

Consta de 100 preguntas, las cuales se subdividen en 20 preguntas y con las mismas se puede saber a qué tipo de síntoma pertenece. Sobre las categorías hay una escala de puntuación, que es la siguiente:

1.Banda normal	0 a 20
2.Ansiedad ligera	21 a 30
3.Ansiedad moderada	31 a 40
4.Ansiedad grave	41 a 50
5.Ansiedad muy grave	50 ó más

- **Inventario de Depresión de Beck.** Es un inventario que consta de 21 ítems, que mide las actitudes y síntomas característicos de la depresión, de acuerdo al número de veces que se repiten las respuestas, lo que indica, que mientras más respuestas negativas emita el examinado, más complejo es el cuadro depresivo.

Es un instrumento que puede ser aplicado de forma colectiva o individual, el individuo tiene que seleccionar para cada ítem la alternativa de respuesta que mejor refleje su situación durante el momento actual y la última semana. La puntuación total se obtiene sumando los valores de las frases seleccionadas que van de 0 a 3. Cuya escala se puntúa de la siguiente manera:

0	=	En absoluto.
1	=	Levemente.
2	=	Moderadamente.
3	=	Severamente.

Sobre las categorías hay una escala de puntuación, que es la siguiente:

1.Sin depresión	0	a	9
2.Depresión leve	10	a	18
3.Depresión moderada	19	a	29
4.Depresión grave	30	ó	más

- **Cuestionario de Maslach Burnout para medir el estrés.**

El estrés se mide por medio del cuestionario Maslach de 1986, que es el instrumento más utilizado en todo el mundo. Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems

en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

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

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

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

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

Despersonalización: 5, 10, 11, 15,22.

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

La escala se mide según los siguientes rangos:

0= Nunca

1= Pocas veces al año o menos

2= Una vez al mes o menos

3= Unas pocas veces al mes o menos

- 4= Una vez a la semana
- 5= Pocas veces a la semana
- 6= Todos los días

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

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

4.4. Procedimiento

El desarrollo del proceso investigativo fue ejecutado en diferentes fases que se detallan a continuación:

- **Fase I. Revisión Bibliográfica.** La misma que consistió en la revisión del material bibliográfico, consulta de fuentes primarias y secundarias para elaborar el marco teórico y se constituya el sustento teórico de la investigación, con las definiciones conceptuales de cada una de las variables que permitan una mejor comprensión del objeto de estudio y a la vez coadyuven en el análisis e interpretación de los datos obtenidos.
- **Fase II. Elección y preparación de los instrumentos.** Se procedió a elegir los instrumentos de acuerdo a las características y objetivos de la investigación a realizarse, por lo que es necesario elegir los instrumentos adecuados que permitan recabar la información necesaria.
- **Fase III. Prueba piloto.** Se procedió a realizar la prueba piloto, con la finalidad de evaluar si los instrumentos respondían a cada uno de los objetivos planteados, es decir, verificar que dichos instrumentos estén relacionados y acordes al tema que se aborda para obtener datos confiables que contribuyan a la investigación.

- **Fase IV. Selección de la Muestra.** En primera instancia se tomó contacto con los conductores de autobús del transporte interdepartamental de la ciudad de Tarija, a partir de ello se procedió a seleccionar la muestra mediante un muestreo de tipo aleatorio simple, tomando en cuenta los criterios de selección, con el propósito de recabar información.

- **Fase V. Aplicación de los Instrumentos.** En esta fase se aplicó los distintos instrumentos a cada uno de los conductores de autobús del transporte interdepartamental de la ciudad de Tarija, para cumplir con los objetivos planteados para la presente investigación y recabar la información necesaria.

- **Fase VI. Análisis e Interpretación de los Datos.** En esta etapa se procedió a realizar la tabulación de los datos para su respectivo análisis e interpretación de los datos recabados en base a la bibliografía consultada, los mismos que fueron realizados de manera cuantitativa y cualitativa a la vez. Posteriormente, se redactó las conclusiones a las cuales se arribaron como producto de la investigación y a partir de ello se plantean recomendaciones para futuras investigaciones e investigadores.

- **Fase VII. Elaboración, redacción y presentación del informe final.** La misma que consistió en redactar el documento final para su respectiva revisión y aprobación por las instancias correspondientes y posterior defensa oral, tomando en cuenta las normas y reglas de presentación y redacción, como la clasificación ordenada de la información.

V. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación, en el presente capítulo, se presenta el análisis e interpretación de los resultados obtenidos a lo largo de la etapa de la aplicación de los instrumentos que se realizó a cada uno de los sujetos participantes que formaron parte del presente estudio.

Los resultados son presentados de manera sistemática, según el orden de los objetivos planteados a inicio de la investigación. Por lo tanto, primeramente se presenta los resultados referidos a los rasgos de personalidad obtenidos mediante la aplicación del Test de Árbol de Koch.

Posteriormente, los resultados del nivel de autoestima que presentan los conductores, seguido de los resultados sobre el nivel de depresión que presentan a raíz del trabajo que tienen, como también el diagnóstico del nivel de ansiedad y estrés laboral que conlleva el estar frente al volante.

5.1. DETERMINAR LOS PRINCIPALES RASGOS DE PERSONALIDAD DE LOS CONDUCTORES DE AUTOBÚS.

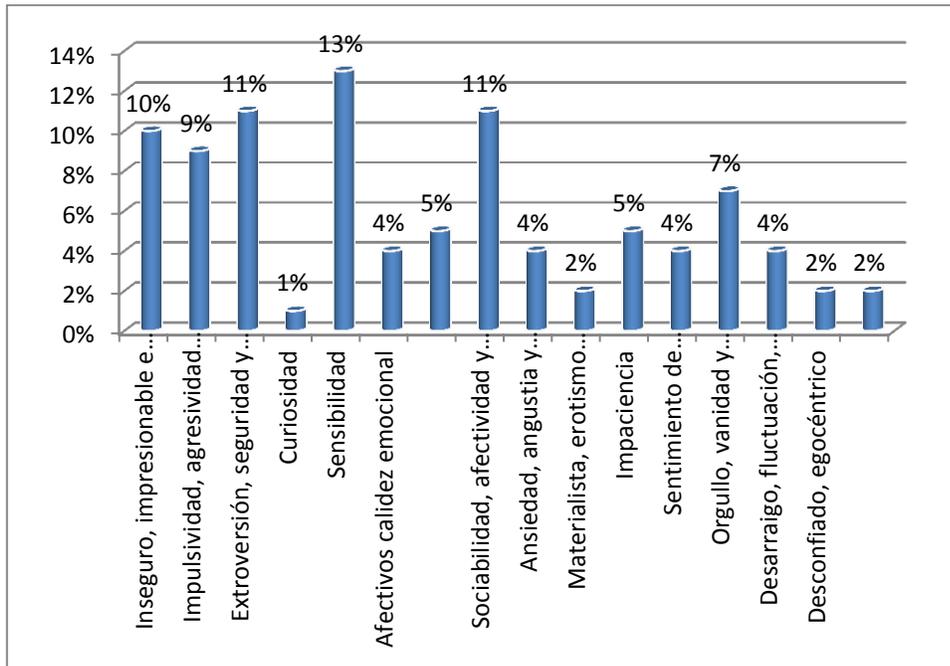
El presente cuadro refleja los diferentes rasgos característicos de personalidad que presentan cada uno de los conductores de autobús interdepartamental de la ciudad de Tarija, dichos datos son producto de la aplicación del Test del dibujo del Árbol de Koch, a continuación se presentan los resultados obtenidos con su respectivo análisis e interpretación, tanto de manera cuantitativa como cualitativamente.

**CUADRO N° 1
RASGOS DE PERSONALIDAD**

RASGOS	f	%
Inseguro, impresionable e incertidumbre	53	10%
Impulsividad, agresividad y rudeza	47	9%
Extroversión, seguridad y realismo	59	11%
Curiosidad	7	1%
Sensibilidad	69	13%
Afectivos calidez emocional	22	4%
Abstracción, rigidez y radicalismo	24	5%
Sociabilidad, afectividad y contacto social	57	11%
Ansiedad, angustia y depresión, soledad y desamparo	21	4%
Conciencia supraindividual	6	1%
Materialista, erotismo sexual, e instinto	8	2%
Impaciencia	27	5%
Predominio de la razón y frialdad	4	1%
Sentimiento de inferioridad y modestia	19	4%
Orgullo, vanidad y superación	37	7%
Desarraigo, fluctuación, inestabilidad emocional	23	4%
Desconfiado, egocéntrico	11	2%
Objetividad, fácil adaptación y búsqueda de placer	4	1%
Traumas íntimos pasados y vulnerabilidad psicológica	7	1%
Melancolía	4	1%
Pasión, idealismo y ardor	3	1%
Falta de conciencia, pobre sentido de objetividad	12	2%
TOTAL	524	100%

FUENTE: Elaboración propia 2014.

GRÁFICA N° 1



La personalidad simplemente es nuestra naturaleza psicológica individual, por ello, para simplificar podemos pensar en la personalidad como una identidad personal del individuo, la identidad tiene diversos componentes centrales que definen a la persona, mientras que los componentes periféricos son limitados y están sujetos a cambios conforme conocemos a alguien, adquirimos conocimiento de su identidad central. (Dicarpio, 1987:11).

En tal sentido, el presente cuadro N° 1, muestra los rasgos de personalidad que presentan los conductores de autobús interdepartamental de la ciudad de Tarija, que según los datos obtenidos mediante la aplicación del Test del Árbol, según el cual los sujetos participantes proyectaron los siguientes rasgos característicos de personalidad:

Primeramente, se evidencia en un 13% que los conductores de autobús interdepartamental presentados rasgos de personalidad de sensibilidad, es decir, son personas sensibles, preocupados por su forma de actuar, con esfuerzo para controlar

la ansiedad, las mismas condiciones hacen que sean personas empáticas, con predisposición para la interacción con los demás y el medio en el cual se desenvuelven. Lo cual hace, suponer que dichas características están relacionadas con el tipo de trabajo y las condiciones en las cuales se encuentran, convirtiéndoles en personas sociables.

Por otra parte, el 11% de los sujetos evaluados tienen rasgos de personalidad, caracterizados por la extroversión, sociabilidad, seguridad y realismo, lo cual significa que son personas espontáneas, sociables, comunicativos, seguros de sí mismo y realistas, lo que en cierta manera está relacionado con el trabajo que desarrollan y el hecho de estar en constante contacto con las demás personas, puesto que es muy importante la calidad de las relaciones humanas que deben practicar con los pasajeros en este caso, como parte del servicio que prestan, lo cual implica que deben tener buenas relaciones humanas con los demás.

Asimismo, se observa que el 10% de la población de estudio presentan características de inseguridad, lo que significa que son inseguros de sí mismos, propensos a la tensión emocional, son personas que suelen ser excitables, emocionalmente desasosegados, tensos. Esto da a entender que los conductores son personas que viven en un constante estado de tensión, por lo que se irritan fácilmente, cuando no pueden lograr o conseguir lo que quieren. La presencia de dichos indicadores hace que sean personas predispuestas a fatigarse, por la poca energía disponible para emprender sus actividades cotidianas, ya sea en el ámbito laboral como familiar.

Finalmente, se puede mencionar que un 9% de los conductores de autobús presentan rasgos de personalidad caracterizados por la agresividad e impulsividad, asociado a la poca tolerancia que tienen a la frustración, los diferentes problemas que los agobia, las condiciones de trabajo, cansancio, los constantes riesgos a los cuales están expuestos, la responsabilidad que conlleva el hecho de ser responsables de la vida de muchos pasajeros, etc., y sobre todo las críticas que reciben de la sociedad.

Al respecto, estudios realizados de la personalidad de los transportistas indican que la profesión de conductor sobre todo en las grandes ciudades, quizás la agresividad al conducir de estas personas se deba a disfunciones psicológicas; existe suficiente evidencia que demuestra que el estrés y la ansiedad son desencadenantes de conductas agresivas en general. De los pocos estudios psicológicos acerca de los transportista; señala Nabi (2004), 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 conducción. (Bernal G., 2008:9).

En consecuencia, a manera de síntesis, se puede expresar que los conductores de autobús interdepartamental presentan rasgos de personalidad caracterizados por la extroversión, sociabilidad, inseguridad, agresividad e impulsividad, siendo éstas las características principales.

5.2. ESTABLECER EL NIVEL DE AUTOESTIMA DE LOS CONDUCTORES DE AUTOBUS

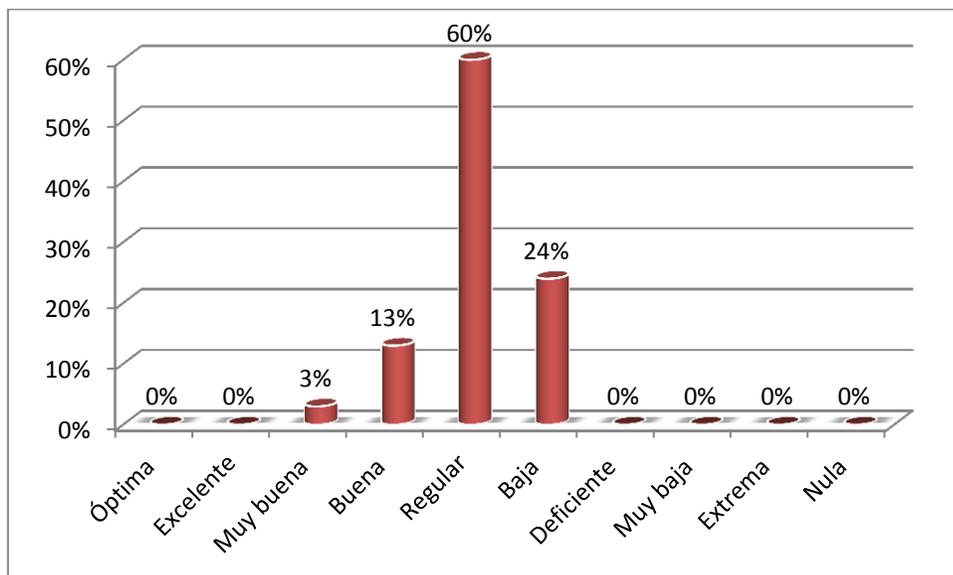
A continuación el presente cuadro hace referencia al nivel de autoestima que presentan los conductores de autobús interdepartamental que fueron parte del trabajo de investigación. En el cual se muestran los diferentes niveles en los cuales se encuentran cada uno de ellos, lo cual nos dará una pauta de la valoración que tienen ellos de sí mismos, la autoevaluación, el autoconcepto, el autoconocimiento, sobre todo el autorespeto y autoaceptación que tienen de su persona, la confianza que tienen en sus habilidades y capacidades para asumir semejante responsabilidad que es la vida de los demás (pasajeros).

CUADRO N° 2
NIVELES DE AUTOESTIMA

CATEGORIAS	F	%
Óptima	0	0%
Excelente	0	0%
Muy buena	2	3%
Buena	9	13%
Regular	42	60%
Baja	17	24%
Deficiente	0	0%
Muy baja	0	0%
Extrema	0	0%
Nula	0	0%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Elaboración propia 2014.

GRÁFICA N° 2



La autoestima es la capacidad desarrollable de experimentar la existencia, conscientes de nuestro potencial y nuestras necesidades reales, de amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros para lograr los objetivos, independientemente de las limitaciones que podamos tener o de las circunstancias externas generadas por los distintos contextos en los cuales nos corresponda interactuar.

Por consiguiente, el cuadro N° 2 muestra los niveles de autoestima que presentan cada una de los conductores que fueron partícipes del trabajo de investigación, referido particularmente a la valoración que tienen de sí mismos.

En tal sentido, a primera vista se observa que el 60% de los conductores presentan un nivel de autoestima regular, lo cual significa que son personas que tienen una autocrítica regular, confiando relativamente en sus habilidades y capacidades al momento de realizar diferentes actividades que tienen que ver con la conducción y su vida particular, toman decisiones con cierta inseguridad, por miedo a equivocarse y depende mucho de la satisfacción que sienten por el trabajo que desarrollan.

Asimismo, un 24% de la población de estudio presentaron un nivel de autoestima baja, lo cual significa un grado poco significativo de autoconcepto y sentimientos de valoración, esto quiere decir que está presente en ellos una noción negativa de sí mismos. A pesar de ello, el procesamiento de la autocrítica, la búsqueda de aceptación de los demás, sensibilidad a la crítica, negativismo son formas de pensamiento, que son pasibles de modificación, ya que los pensamientos no son negativos y no están arraigados en el individuo.

Finalmente, es preciso mencionar que el 13% de la población de estudio tienen una autoestima buena, lo cual hace suponer que las características anteriormente señaladas, se hallan presentes en mayor grado relativamente, es decir, tienen mayor confianza en sus capacidades y habilidades en las diferentes actividades que desarrollan.

En conclusión, se puede señalar que la presencia de nivel regular de autoestima, implica la presencia de sentimientos de rechazo hacia sí mismos, infravaloración, culpa, temor, vergüenza de sí mismos. Dichas características repercuten de forma negativa en la actividad diaria de cada uno de ellos, su interacción con los demás, ocasionando en cierta forma el aislamiento de su entorno familiar y de la sociedad.

De la misma manera, les impide tener una valoración positiva de sí mismos, lo cual da lugar a que en ellos disminuyan sus capacidades, para el emprendimiento tanto en el ámbito laboral, social y familiar, cumplimiento y responsabilidad con las obligaciones que tienen.

Por consiguiente, una autoestima adecuada vinculada a un buen concepto positivo de sí mismo, potenciará la capacidad de las personas para desarrollar sus habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal, mientras que una autoestima baja enfocará a la persona hacia la derrota y el fracaso.

Por tanto, un buen conductor es aquel que es capaz de tomar conciencia de su nivel de autoestima, de quién es, la manera cómo repercute su imagen y valoración personal en los demás, específicamente los pasajeros, si contesta mal, se enoja, está traspasando su frustración al otro, y por lo tanto, repercutirá en las demás personas, se alejarán y no se subirán al vehículo. (www.autoescuelastop.cl).

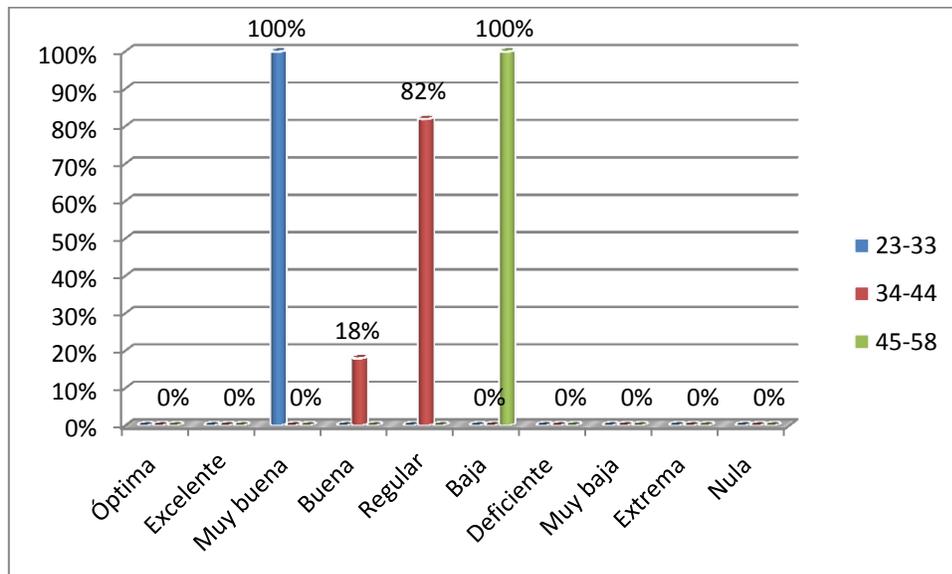
Por consiguiente, el óptimo rendimiento laboral de los conductores de autobuses está relacionado con el nivel de autoestima que presentan, por ende asegura salvaguardar la integridad y seguridad física de las personas que viajen en estos. Por ello, resulta evidente que los conductores de autobuses tienen entonces la responsabilidad de trabajar con personas y procurar un adecuado servicio al cliente. (Córdoba C., y otros, 2013:10).

CUADRO N° 3
NIVELES DE AUTOESTIMA POR EDAD

CATEGORIA \ EDAD	23-33		34-44		45-58	
	23-33	%	34-44	%	45-58	%
Óptima	0	0%	0	0%	0	0%
Excelente	0	0%	0	0%	0	0%
Muy buena	2	100%	0	0%	0	0%
Buena	0	0%	9	18%	0	0%
Regular	0	0%	42	82%	0	0%
Baja	0	0%	0	0%	17	100%
Deficiente	0	0%	0	0%	0	0%
Muy baja	0	0%	0	0%	0	0%
Extrema	0	0%	0	0%	0	0%
Nula	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	2	100%	51	100%	17	100%

FUENTE: Elaboración propia.

GRÁFICO N° 3



La autoestima es la capacidad desarrollable de experimentar la existencia, conscientes de nuestro potencial y nuestras necesidades reales, de amarnos incondicionalmente y confiar en nosotros para lograr los objetivos, independientemente de las limitaciones que podamos tener o de las circunstancias externas generadas por los distintos contextos en los cuales nos corresponda interactuar.

El cuadro N° 3 refleja los resultados acerca del nivel de autoestima según la edad de los conductores que fueron partícipes del trabajo de investigación, referido particularmente a la valoración que tienen de sí mismos.

De acuerdo a los resultados, los conductores de autobús entre las edades de 45 – 58 años, en un 100% de los conductores presentan un nivel de autoestima baja, lo cual implica significa un grado poco significativo de autoconcepto y sentimientos de valoración, esto quiere decir que está presente en ellos una percepción negativa de sí mismos. A pesar de ello, el procesamiento de la autocrítica, la búsqueda de aceptación de los demás, sensibilidad a la crítica, negativismo son formas de pensamiento, que son pasibles de modificación, ya que los pensamientos no son negativos y no están arraigados en el individuo.

Mientras tanto, el 82% de los conductores de autobús entre las edades de 34 – 44 años presentan un nivel de autoestima regular, lo cual significa que son personas que tienen una autocrítica regular, confiando relativamente en sus habilidades y capacidades al momento de realizar diferentes actividades que tienen que ver con la conducción y su vida particular, toman decisiones con cierta inseguridad, por miedo a equivocarse y depende mucho de la satisfacción que sienten por el trabajo que desarrollan y el restante 18% presenta un nivel de autoestima buena.

Finalmente, los conductores de autobús comprendido entre las edades de 23 – 33 años tienen un nivel de autoestima muy buena, lo cual significa que las características anteriormente mencionadas, se hallan presentes en mayor grado relativamente, es decir, que confían en sus capacidades y habilidades en las diferentes actividades que desarrollan, lo cual refleja la autovaloración de sí mismos.

A manera de síntesis, se puede señalar que los conductores de mayor edad presentan bajos niveles de autoestima que los de menor edad quienes tienen mejores niveles de autoestima, lo cual está asociado con la edad y el cansancio que tienen como producto de los años que tienen por el trabajo y el deterioro de su salud. Por consiguiente, la presencia de dicho nivel de autoestima, les impide tener una valoración positiva de sí mismos, lo cual da lugar a que en ellos disminuyan sus capacidades, para el emprendimiento tanto en el ámbito laboral, social y familiar, cumplimiento y responsabilidad con las obligaciones que tienen.

5.3. DESCRIBIR EL NIVEL DE DEPRESIÓN DE LOS CONDUCTORES DE AUTOBUS

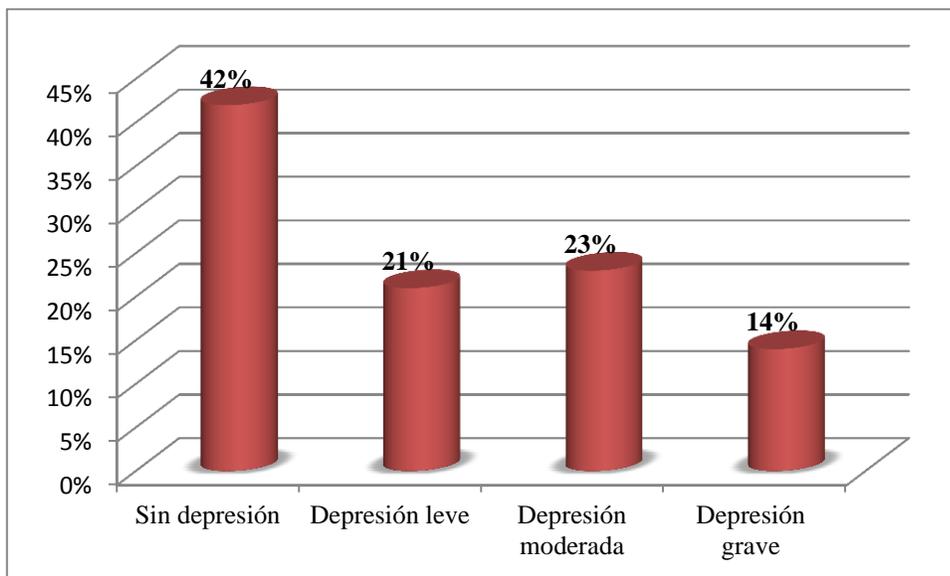
A continuación se hace referencia a los diferentes niveles de depresión que presentan los participantes del presente trabajo de investigación, para ello se presenta los resultados a ser analizados e interpretados.

CUADRO N° 4
NIVELES DE DEPRESIÓN

NIVELES	f	%
Sin depresión	29	42%
Depresión leve	15	21%
Depresión moderada	16	23%
Depresión grave	10	14%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Elaboración propia 2014.

GRÁFICA N° 4



La depresión 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 medio. Por lo que en el desarrollo de la depresión, lo habitual es que se produzca una combinación entre un elevado nivel de estrés y la persistencia de algunas emociones negativas.

Por consiguiente, en el presente cuadro N° 4, se expone los resultados de los niveles de depresión que presentan cada uno de los conductores de autobuses que colaboraron para la recopilación de información.

En ese sentido, se puede señalar que el 41% de nuestra población de estudio, no presentan signos de depresión, lo cual significa que a pesar de las condiciones de trabajo, la responsabilidad que implica el mismo y los riesgos a los cuales están expuestos, ya que los viajes continuos son sinónimo de placer, ya que tienen una vida llevadera.

Por otra parte, el 23% de los conductores de autobús presentan una depresión moderada y leve respectivamente, esto indica estados de ánimo moderadamente deprimidos, un notable detrimento en las actividades cotidianas, como consecuencia

de la poca energía disponible para llevarlas a cabo asociado a las características del trabajo que realizan y los riesgos a los cuales están expuestos.

Por consiguiente, estas personas pueden presentar alteraciones del apetito y sueño, sin embargo estos signos están presentes en una intensidad más tolerable. Además significa un estado emocional más inestable, porque son personas que sienten mucha ansiedad, sentimientos de inferioridad, tristeza, lo cual les puede dificultar lograr una afrontación psicológica y enfrentarse consigo mismos o enfrentar los problemas o consecuencias de sus actos.

Finalmente, el restante 14% de la población de estudio presentan un nivel de depresión grave, lo cual indica la presencia de un estado de ánimo marcadamente deprimido, alteraciones del sueño y apetito, ausencia de interés y energía para emprender actividades diarias, que puede desencadenar en el incumplimiento de sus obligaciones de trabajo como también laborales.

A manera de síntesis, se puede expresar que los conductores de autobús ya sea en distintos niveles presentan algún grado de depresión a raíz del trabajo que realizan, las condiciones en las cuales desarrollan que significa un alto grado de compromiso y responsabilidad con la sociedad, sin embargo, dichos niveles de depresión no alteran el normal desarrollo de sus actividades.

Por consiguiente, los factores psicosociales, concretamente los factores de riesgo, son aquellas condiciones propias del ser humano, el entorno laboral y el medio extralaboral, que bajo circunstancias inadecuadas de interacción, intensidad y de tiempo de exposición, originan efectos nocivos en el trabajador como estrés ocupacional, depresión el cual hace que se originen desajustes en la salud del individuo o individuos a nivel intelectual, fisiológico, psicoemocional y social (García, Cortés y Sánchez, 2007:37-51).

En esta misma línea, Salas y Meliá (2004) señalan que los factores psicosociales afectan la salud de los trabajados, lo que provoca estrés, depresión, ausentismo,

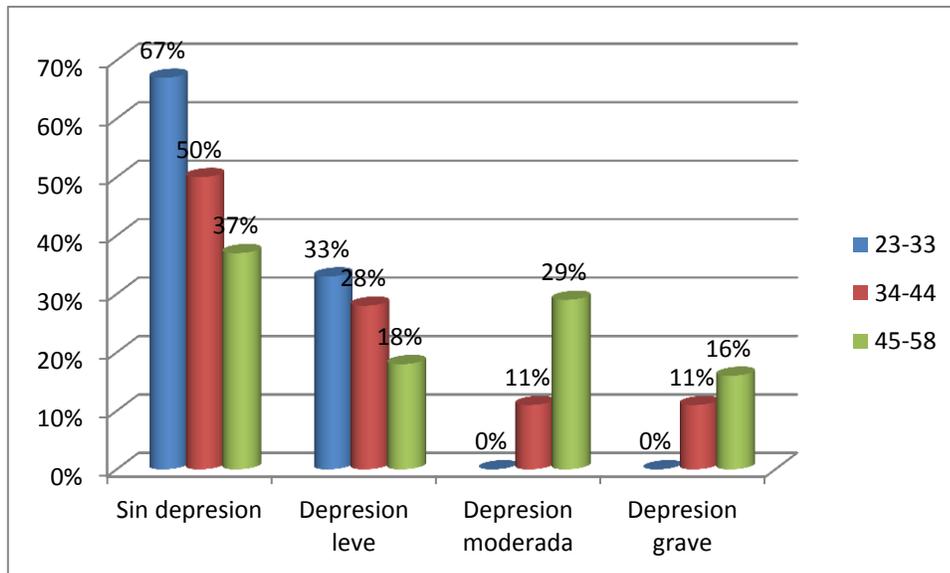
deserción laboral y rotación, también resaltan la correlación de estos factores psicosociales con los accidentes laborales. Asimismo, encontraron que existe una conexión entre tensión experimentada, los microaccidentes y los daños a la salud. Esta asociación sugiere la tensión como indicador de la posible presencia de microaccidentes, otros daños a la salud y, por lo tanto, de posibles accidentes laborales.

CUADRO N° 5

NIVELES DE DEPRESIÓN POR EDAD

CATEGORIA	EDAD					
	23-33	%	34-44	%	45-58	%
Sin depresión	2	67%	9	50%	18	37%
Depresión leve	1	33 %	5	28%	9	18%
Depresión moderada	0	0%	2	11%	14	29%
Depresión grave	0	0%	2	11%	8	16%
TOTAL	3	100%	18	100%	49	100%

GRÁFICA N° 5



A continuación en el presente cuadro N° 5 se exponen resultados referidos a los niveles de depresión asociado a la edad que tienen los conductores de autobuses participantes del trabajo de investigación. Según el cual los conductores de 23 – 33 años de edad, un 67% no presentan síntomas de depresión, es decir, desarrollan normalmente sus actividades cotidianas tanto en casa como en el trabajo. Mientras tanto, el restante 33% presentan un nivel leve de depresión que no afecta el normal rendimiento en sus actividades.

Por su parte, los conductores comprendidos entre las edades de 34 – 44 años, el 50% no presentan síntomas de depresión, pero el 28% de la población de estudio presentan un nivel leve de depresión asociado a la responsabilidad que implica el trabajo que desempeñan. Finalmente, en similares porcentajes del 11% respectivamente, los conductores presentan un nivel moderado de ansiedad, es decir presentan la presencia de estados de ánimo relativamente deprimido, pensamientos y / o sentimientos de inutilidad y culpa, alteraciones en el apetito y sueño, falta de interés por las actividades cotidianas.

Finalmente, se puede observar, que los conductores comprendidos entre las edades de 45– 58 años, el 37% de la población de estudio no presentan síntomas de depresión que dificulte su accionar en el ámbito laboral como en la vida cotidiana.

Por otra parte, el 29% de estos conductores presentan un nivel de depresión moderado, es decir, que presentan las características como desesperación, presencia de estados de ánimo ligeramente decaídos, alteraciones de sueño y apetito, indecisión, pérdida de interés, dificultad de concentración y poca energía para afrontar las actividades cotidianas; sin embargo, estos signos están presentes con una intensidad medianamente tolerable. Mientras que el 18% presenta un nivel leve, lo que significa la presencia de las características mencionadas anteriormente, pero en menor intensidad.

Sin embargo, es preciso hacer notar que el 16% comprendidas en esta edad, presentan un nivel de depresión grave, esto evidencia la presencia de sentimientos de tristeza, estados de ánimo marcadamente deprimidos, irritabilidad, pérdida de interés, cambios de hábito en el apetito y sueño, dificultad de concentración y pérdida de energía; lo cual afecta significativamente el desenvolvimiento en la vida familiar, laboral y social, particularmente en el momento de conducción reflejado en la agresividad que tienen cuando están frente al volante.

A manera de síntesis, se puede expresar que los conductores de autobús de mayor edad tienden a presentar un nivel grave de depresión en comparación con los de menos edad, lo cual puede estar asociado al desgaste que generó los años al volante, la poca tolerancia que tienen, además significa el desgaste por el paso de los años que se ve reflejada en la interacción con los pasajeros.

5.4. DIAGNOSTICAR EL NIVEL DE ANSIEDAD DE LOS CONDUCTORES DE AUTOBUS

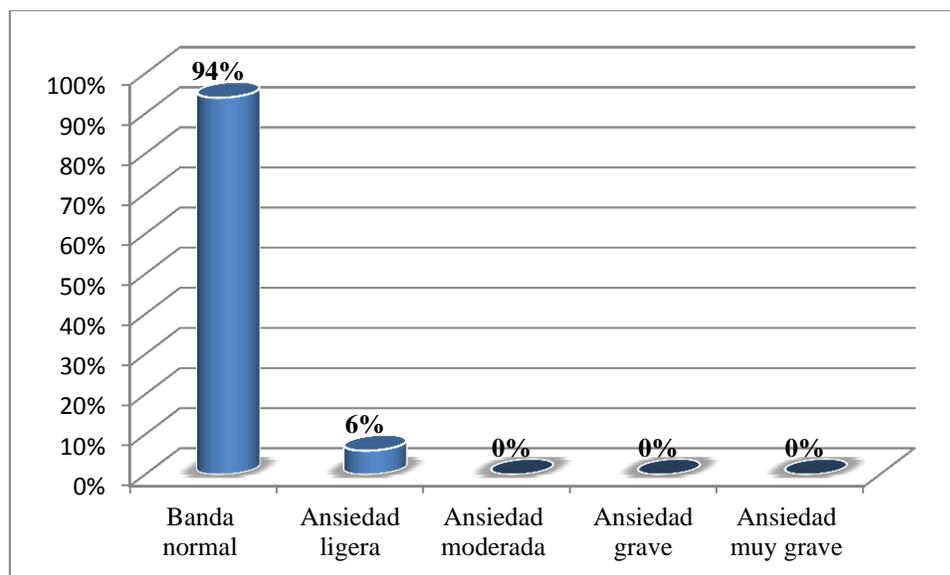
El presente objetivo, refleja los distintos niveles de ansiedad que presentan los conductores de autobús, la ansiedad que conllevan en relación a su forma de vida, como producto de la presión que tienen por parte de la sociedad, y la responsabilidad que conlleva el traslado de personas a diferentes destinos del país, que en cierta manera generan la presencia de varios síntomas de ansiedad, que provocan cambios en las actitudes comportamentales y en sus relaciones interpersonales.

CUADRO N° 6
NIVELES DE ANSIEDAD

NIVELES	f	%
Banda normal	66	94%
Ansiedad ligera	4	6%
Ansiedad moderada	0	0%
Ansiedad grave	0	0%
Ansiedad muy grave	0	0%
TOTAL	70	100%

FUENTE: Elaboración propia 2014.

GRÁFICA N° 6



La ansiedad es un estado emocional ubicuo, capaz de emerger en situaciones normales o patológicas, puesto que a lo largo del ciclo vital del individuo, se puede experimentar en ciertos momentos y circunstancias (Serra, 1984). Se vivencia como

una amenaza a la integridad física de la persona, en la que el individuo trata de dar una respuesta más o menos adaptativa. Así las cosas, parecería trivial decir que la ansiedad es un fenómeno complejo, de no ser por el enorme entramado en el que confluyen múltiples factores tanto genéticos, como biológicos, psicosociales, económicos, etc.

En términos clínicos, los estados de ansiedad deben referirse tanto a síntomas somáticos como a psicológicos, y en la práctica no es difícil tomar una decisión para clasificar tales síntomas. Las personas con estados ansiosos padecen ataques de corta duración de terror y miedo inexplicables que resultan intolerables, y así el individuo intenta sucesivamente escapar de ciertos peligros aunque no tenga una noción exacta de cuál sea el contenido de estos peligros). (Sáiz, 1996:68).

Por tanto, el presente cuadro N° 6, refleja los niveles de ansiedad de los conductores de autobuses a nivel interdepartamental, según el cual se puede evidenciar que el 94% de la población de estudio, presentan un nivel de ansiedad situado dentro de la banda normal, lo cual significa que la presencia de síntomas de ansiedad en niveles bajos, no influyen en el normal desempeño de sus funciones, afrontar las situaciones que se les presenta. Es decir, están síntomas como inquietud, desasosiego, temores difusos, insomnios y otros signos asociados a los estados de ansiedad, pero en niveles normales.

Sin embargo, el restante 6% presenta un nivel de ansiedad ligera, lo cual significa que los síntomas de ansiedad está presente, pero en niveles relativamente aceptables, es decir, que en este nivel de ansiedad se encuentran presentes los síntomas de ansiedad, tanto en la esfera física, psíquica, conductual, asertiva e intelectual; los mismos que incluyen dificultad de concentración, sensación de confusión, inquietud, nerviosismo, preocupación, temores difusos, opresión precordial, insomnio, bloqueo verbal y otros. La ansiedad en este nivel no provoca interferencia en sus actividades diarias, tanto personales, familiares y sociales.

En síntesis, se puede señalar que por los datos que se obtuvieron se advierte que los conductores de autobús de una u otra manera son propensos a sufrir niveles normales de ansiedad, lo cual influye relativamente en cada una de sus actividades personales, familiares y sociales, el cómo enfrentar la vida a pesar del riesgo que conlleva el trabajo que realizan, y ante los constantes acechos de la sociedad a raíz de los accidentes suscitados en los últimos tiempos que emiten juicios de valor que les genera ansiedad e inestabilidad emocional.

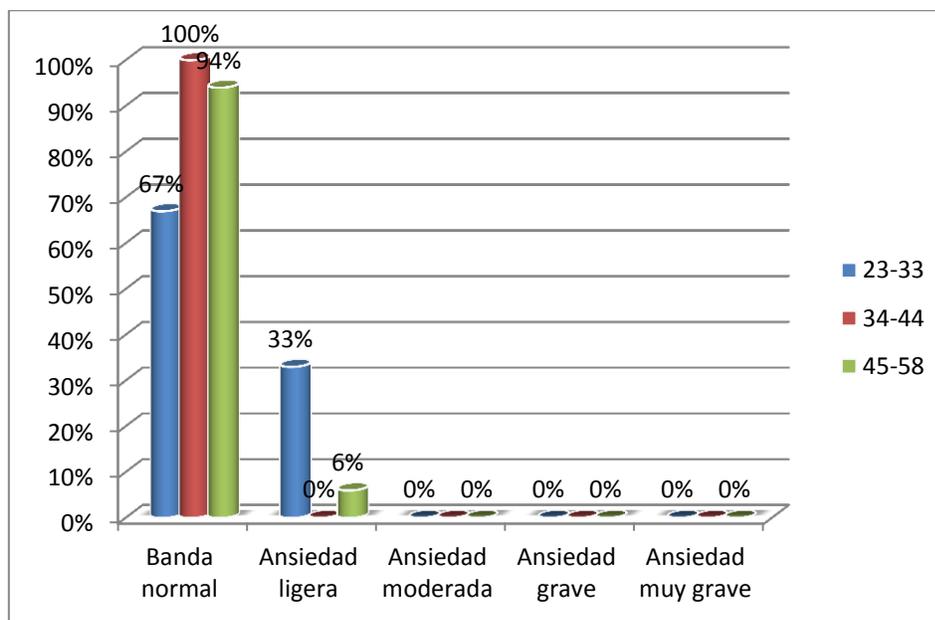
Al respecto, Sáiz, (1996:68), señala que la ansiedad generada por las diversas situaciones de tráfico rodado es un fenómeno general entre la población de conductores, aunque algunas personas lo experimentan con más frecuencia, más severamente o de forma más prolongada que otros. Resulta evidente que cada conductor puede reaccionar de distinta manera a las demandas coyunturales del tráfico. Así pues, mientras un conductor puede valorar una situación de tráfico como amenazante, otro conductor puede valorar la misma situación como meramente rutinaria.

**CUADRO N° 7
NIVELES DE ANSIEDAD POR EDAD**

EDAD	23-33	%	34-44	%	45-58	%
CATEGORIA						
Banda normal	2	67%	18	100%	46	94%
Ansiedad ligera	1	33%	0	0%	3	6%
Ansiedad moderada	0	0%	0	0%	0	0%
Ansiedad grave	0	0%	0	0%	0	0%
Ansiedad muy grave	0	0%	0	0%	0	0%
TOTAL	3	100%	18	100%	49	100%

FUENTE: Elaboración propia.

GRÁFICA N° 7



El cuadro N° 7 muestra los niveles de ansiedad que presentan los conductores de autobús asociado a la variable edad, de acuerdo al cual se puede observar que los conductores comprendidos entre las edades de 23 – 33 años, el 67% presentan un nivel de ansiedad normal, lo que significa que no presentan la presencia de síntomas de ansiedad de ninguna naturaleza, mientras que el restante 33% presenta un nivel de ansiedad ligera, es decir, la presencia de síntomas físicos, psicológicos, conductuales, asertivos en bajos niveles.

Asimismo, el 100% de los conductores comprendidos entre las edades de 34 – 44 años de edad presentan un nivel de ansiedad grave, lo cual significa que en ellos se encuentran presentes los síntomas de ansiedad, tanto en la esfera física, psíquica, conductual, asertiva e intelectual; los mismos que incluyen dificultad de concentración, sensación de confusión, inquietud, nerviosismo, preocupación, temores difusos, opresión precordial, insomnio, bloqueo verbal y otros. La ansiedad

en este nivel provoca en cada uno de los conductores una marcada interferencia en sus actividades diarias, tanto laborales, familiares y sociales.

Finalmente, los conductores de autobús comprendidos entre los 45 – 58 años de edad en un 94% presentan niveles normales de ansiedad, y el restante 4% presenta un nivel de ansiedad ligera, lo cual significa la presencia de indicadores señalados anteriormente, pero en menor intensidad.

En consecuencia, a manera de síntesis se puede expresar que los conductores de las diferentes edades según el diagnóstico realizado presentan en mayor porcentaje un nivel de ansiedad normal, lo cual no entorpece las actividades para su normal desarrollo y las relaciones interpersonales con los demás, por lo que no existe diferencia alguna al respecto, ya que el nivel de ansiedad independientemente de la edad está situado en la banda normal.

Por ello, la ansiedad generada por las diversas situaciones de tráfico rodado es un fenómeno general entre la población de conductores, aunque algunas personas lo experimentan con más frecuencia, más severamente o de forma más prolongada que otros. Resulta evidente que cada conductor puede reaccionar de distinta manera a las demandas coyunturales del tráfico, mientras un conductor puede valorar una situación de tráfico como amenazante, otro conductor puede valorar la misma situación como meramente rutinaria. (Saiz, 1997:67).

5.5. EVALUAR EL NIVEL DE ESTRÉS DE LOS CONDUCTORES DE AUTOBUS

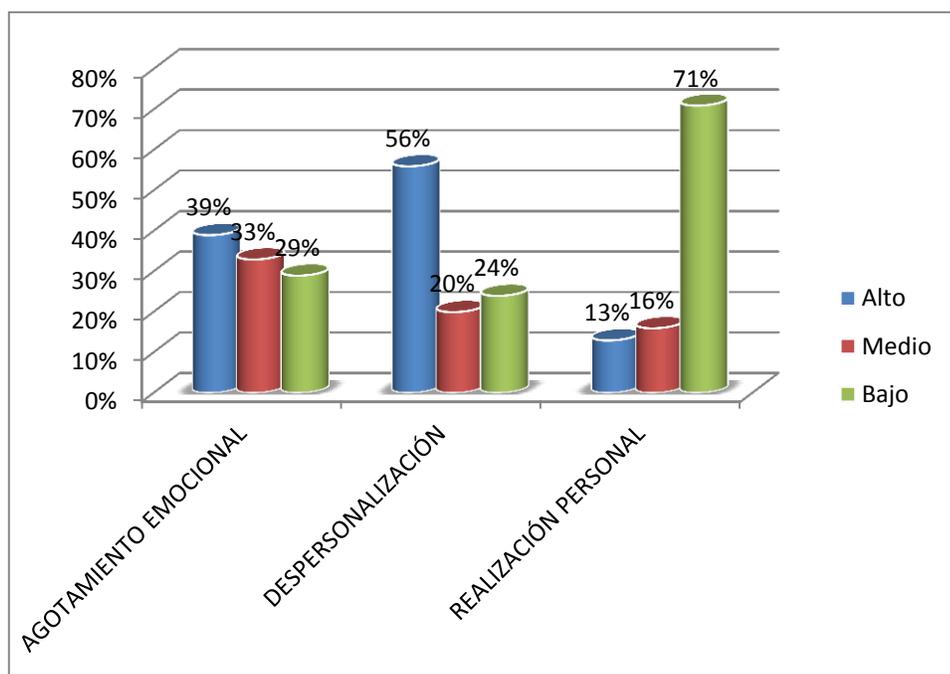
A continuación se presenta los resultados referidos a los niveles de estrés de los conductores, asociados a las condiciones de trabajo y la responsabilidad que significa el traslado de personas a distintos lugares del país y el riesgo que significa transitar por las rutas del país.

CUADRO N° 8
NIVEL DE ESTRÉS

NIVEL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL		DESPERSONALIZACIÓN		REALIZACION PERSONAL	
	f	%	f	%	f	%
Alto	27	39%	39	56%	9	13%
Medio	23	33%	14	20%	11	16%
Bajo	20	29%	17	24%	50	71%
TOTAL	70	100%	70	100%	70	100%

FUENTE: Elaboración propia 2014

GRÁFICA N° 8



Considerando que cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés. Esto incluye tanto situaciones positivas (el nacimiento de un hijo, matrimonio) como negativas (pérdida del empleo, muerte de un familiar, accidentes). El estrés también surge por irritaciones menores, como esperar demasiado en una cola o en tráfico.

Las situaciones mencionadas anteriormente provocan estrés en una persona, pueden ser insignificantes, sin embargo, para los conductores de autobuses el bastante fatigoso, por el molesto tráfico, los constantes accidentes, la imprudencia de los peatones, los días demasiados calurosos, los problemas con la familia y otros hace que se eleve el nivel de estrés y este puede traer problemas de salud.

En consecuencia, el cuadro N° 5 hace referencia al nivel de estrés que presentan los conductores, frente a ello, el 39% de la población de estudio presentan un alto nivel de agotamiento emocional, lo cual significa que presentan un agotamiento emocional significativo que impide el normal desempeño al frente del volante, ya que en se evidencia el incremento sustancial de tráfico en las carreteras del país con altos índices de accidentes de tránsito asociados al agotamiento emocional que presentan los conductores reflejado en la disminución y pérdida de recursos emocionales.

Por otra parte, el 33% de la población de estudio presenta un nivel medio de agotamiento emocional, es decir, la presencia de los indicadores mencionados anteriormente dentro de los parámetros normales.

Finalmente, el 29% de los choferes de autobuses presentan un nivel de agotamiento emocional bajo, lo cual significa que a pesar de pasar varias horas frente al volante y las largos kilómetros que deben recorrer de un lugar a otro en cierta manera les produce un nivel de agotamiento bajo, lo que da a entender que la conducción es algo que les apasiona realizar sin importar los riesgos que conlleva.

La despersonalización, consiste en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado reflejado en los malos tratos a los pasajeros particularmente y en las relaciones interpersonales.

En función a ello, el 56% de la población de estudio presenta niveles altos respecto a la despersonalización, lo que da entender que dichos conductores tienen mala relación con los pasajeros, como también con los compañeros de trabajo a quienes

dan un mal trato como consecuencia del estrés que tienen producto del trabajo y las exigencias que conlleva el cumplimiento de dicho rol.

Asimismo, el 24% de la población de estudio presenta un nivel bajo, dando a entender que las relaciones personales con los pasajeros y compañeros de trabajo es satisfactoria, existiendo en ellos sentimientos de colaboración, sensibilidad, habiendo un adecuado trato hacia los pasajeros.

Finalmente, respecto a la realización personal, la misma que evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo, de acuerdo al cual el 71% de la población de estudio presenta un nivel bajo de realización personal, es decir, no se sienten satisfechos con el trabajo que realizan asociado a las condiciones de trabajo, riesgos que conlleva la profesión.

Sin embargo, en porcentajes reducidos del 16% y 13% respectivamente los conductores presentan un nivel medio y bajo de realización personal lo que da a entender que más allá del tipo de trabajo existe cierta satisfacción por lo que hacen en bien de los demás.

A manera de síntesis, se puede señalar que los conductores de autobuses, presentan un agotamiento emocional y despersonalización en un nivel alto, que entorpece las relaciones con los demás acompañado de la insatisfacción que tienen por el trabajo que realizan.

Al respecto, Salazar y Pereda (2010) afirman que la conducción de los vehículos de transporte público es un trabajo muy estresante; sin embargo, ha habido poco análisis detallado de cuáles son las características específicas del trabajo psicosocial o del medio ambiente físico de los operadores de transporte público que contribuyen a los altos niveles de estrés.

El estrés influye, en buena medida, en la forma de conducir de las personas y puede ser un causante considerable de accidentes y de otros efectos negativos en 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 puedan utilizar para reducir el estrés (Lima y Juárez, 2008:126:131).

Entre los desencadenantes del estrés se pueden citar: las presiones de tiempo, frustración por la incapacidad para atender plenamente a los pasajeros, horarios de trabajo por turnos rotatorios que causan problemas familiares y otras actividades sociales; asimismo, la polución, los ruidos y las congestiones de tráfico son factores que pueden desencadenar conductas de ansiedad (Salazar y Pereda, 2010:141-169).

VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1. CONCLUSIONES

Tomando en cuenta el interés y la inquietud por conocer más profundamente las características psicológicas de los conductores de autobuses interdepartamental de nuestra ciudad, tomando como aspectos de evaluación parámetros particulares de estudio, las características y rasgos de personalidad, nivel de autoestima, depresión, ansiedad y el estrés. A continuación se presentan las siguientes conclusiones a las cuales se arribaron como producto de la investigación:

- Respecto al primer objetivo específico, *“Determinar los principales rasgos de personalidad de los conductores de autobús”*, se puede concluir que los conductores de autobús interdepartamental de la ciudad de Tarija, presentan rasgos de personalidad caracterizados por la sensibilidad, extroversión, sociabilidad y realismo, inseguridad, agresividad e impulsividad.

Por tanto, la hipótesis planteada a inicio de la investigación que decía *“Los conductores de autobús presentan una personalidad caracterizada por rasgos de introversión, poco contacto social, agresión, radicalismo y rudeza”*, no se confirma ya que los conductores presentan diferentes otros rasgos de personalidad.

- En lo que concierne al segundo objetivo específico, *“Establecer el nivel de autoestima que presentan los conductores de autobús”*, se concluye que los conductores de autobús presentan un nivel de autoestima regular, lo que significa que son personas que tienen una autocrítica regular, confiando relativamente en sus habilidades y capacidades, tomando decisiones con cierta inseguridad por miedo a equivocarse. Asimismo, según la edad, es preciso mencionar que los conductores de mayor edad (45 – 58 años) presentan bajos niveles de autoestima en relación a los de menor edad quienes presentan niveles de autoestima regular, bueno y muy bueno respectivamente.

En función al diagnóstico obtenido se puede señalar que la hipótesis formulada a inicio de la investigación en los términos “El nivel de autoestima que presentan los conductores de autobús, es baja”, la misma a partir del análisis de los datos se puede afirmar que la misma no se confirma, puesto que los conductores de autobús presentan un nivel de autoestima regular.

- En cuanto al tercer objetivo específico, “*Describir el nivel de depresión que presentan los conductores de autobús*”, al respecto se puede señalar que los conductores de autobús ya sea en distintos niveles presentan algún grado de depresión a raíz del trabajo que realizan, las condiciones en las cuales desarrollan que significa un alto grado de compromiso y responsabilidad con la sociedad. Por otra parte, se puede señalar que los conductores de autobús independientemente de la edad no presentan síntomas de depresión, es decir que no existe relación entre las edades y los niveles de depresión.

Por consiguiente, la hipótesis formulada a inicio de la investigación “*Los conductores de autobús presentan un nivel de depresión muy grave*”, según los resultados obtenidos la misma no se confirma, ya que los conductores presentan niveles bajos de depresión.

- Respecto al cuarto objetivo específico, “*Diagnosticar el nivel de ansiedad que presentan los conductores de autobús*”, se puede concluir que los datos que se obtuvieron se advierte que los conductores de autobús de una u otra manera son propensos a sufrir niveles normales de ansiedad, es decir, existe la presencia de síntomas físicos, psíquicos, intelectuales, conductuales y asertivos, lo cual no afecta el desempeño en las diferentes actividades cotidianas y particularmente referido a la conducción. Respecto a la edad cabe señalar que los conductores de autobús tanto menores o mayores presentan

síntomas de ansiedad dentro la banda normal, por lo que no existe diferencia en cuanto a la edad

En consecuencia, la hipótesis planteada a inicio de la investigación, *“El nivel de ansiedad que presentan los conductores, es muy grave”*, a partir del análisis de los datos la hipótesis formulada no se confirma, ya que los resultados demuestran que los conductores presentan niveles normales de ansiedad.

- Finalmente, respecto al último objetivo, *“Evaluar el nivel de estrés de los conductores de autobús”*, se concluye que los conductores de autobuses, presentan agotamiento emocional y despersonalización en un nivel alto, que entorpece las relaciones con los demás acompañado de la insatisfacción que tienen por el trabajo que realizan, lo cual refleja que la conducción conlleva a la presencia de estrés reflejado en la poca tolerancia que tienen.

Por tanto, la hipótesis formulada a inicio de la investigación *“Los conductores de autobús presentan un nivel de estrés alto”*, la misma que según los resultados obtenidos se confirma, ya que los niveles de estrés que presentan los conductores es alto, el mismo puede estar determinado por la confluencia de las propias condiciones del tráfico y por factores extrínsecos a la actividad de conducir.

6.2. RECOMENDACIONES

Al concluir el presente trabajo de investigación, como producto de las conclusiones se plantea las siguientes recomendaciones:

- A los conductores de autobuses que formaron parte de la presente investigación, se recomienda iniciar un programa psicoterapéutico, para mejorar su situación personal.
- Concientizar a las personas que deben reconocer el trabajo que desarrollan los conductores de autobuses quienes exponen su vida y la vida de los pasajeros para que asuman con mayor responsabilidad su trabajo.
- A la carrera de Psicología, que a través de sus programas de extensión puedan brindar un apoyo psicológico a esta población, con el fin de lograr una equilibrio psíquico y emocional.
- Para futuras investigaciones es preciso, previo a delimitar la muestra de trabajo, se tome en cuenta los diferentes factores que pueden impedir trabajar con los mismos, para no tener dificultades a la hora de llevar adelante el trabajo de investigación, como ser la autorización para la aplicación de instrumentos, establecer acuerdo con la institución con la que se va a trabajar, etc.
- A futuros investigadores e investigaciones, se considere entre los objetivos de la investigación sobre los factores familiares que inciden en el desempeño laboral.
- 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 cronograma 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 bastante 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, para lo cual se sugiere la firma de convenio para realizar trabajos de esta naturaleza.