

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y LETRAS



TEMA

“DISEÑO DE PERFIL DE PERSONALIDAD DEL CONDUCTOR DE
TRANSPORTES UNIDOS DE OCCIDENTE S.A. DE C.V. Y SU INFLUENCIA
EN LA ATENCIÓN AL USUARIO.”

PRESENTADO POR

GUADRÓN BARRERA, SINDY JOANA
GUILLÉN ALFONSO, XIOMARA IDALI
RAMÍREZ ABREGO, BLANCA ERIKA

PARA OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

DOCENTE ASESOR

MASTER ALFREDO EDGARDO ARÉVALO LÓPEZ

MARZO DEL 2017

SANTA ANA, EL SALVADOR, CENTRO AMÉRICA.

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

AUTORIDADES CENTRALES



RECTOR

LICENCIADO ROGER ARMANDO ARIAS ALVARADO

VICERRECTOR ACADÉMICO

DOCTOR MANUEL DE JESÚS JOYA

SECRETARIO GENERAL INTERINO

DOCTORA ANA LETICIA ZAVALA DE AMAYA

DEFENSORA DE LOS DERECHOS UNIVERSITARIOS

MASTER CLAUDIA MARÍA MELGAR DE ZAMBRANA

FISCAL GENERAL INTERINO

LICENCIADA NORA BEATRIZ MELÉNDEZ

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE



DECANO

DOCTOR. RAÚL ERNESTO AZCÚNAGA LÓPEZ

VICEDECANO

INGENIERO ROBERTO CARLOS SIGÜENZA

SECRETARIO DE FACULTAD

LICENCIADO DAVID ALFONSO MATA ALDANA

**JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y
LETRAS**

DOCTOR MAURICIO AGUILAR CICILIANO

AGRADECIMIENTOS

A Dios: Por permitirme el deseo de elegir una carrera profesional, ya que es una de mis metas que siempre tuve, agradezco a Dios porque él me ha ayudado, y me ha dado la fortaleza y sabiduría para seguir adelante en todo el transcurso del tiempo. Puedo decir, Dios ha sido fiel, siempre lo será, le doy gracias por darme esos ánimos de proseguir y las muchas bendiciones que está derramando en mi vida.

A mis Padres: Diamilleth del Carmen Barrera de Guadrón y Marcos Antonio Guadrón, a mi hermana Iris por apoyarme cada día con sus palabras dando ánimos de seguir adelante.

Al Licenciado Alfredo Arévalo por ayudarnos y atendernos en el trabajo de investigación.

Al Licenciado Eduardo Ramírez le agradezco por su gran apoyo, guiarnos y darnos ánimos para terminar el trabajo.

A la Empresa T.U.D.O: Por cedernos el espacio para realizar nuestro trabajo de investigación y contar con la ayuda de la empresa, en lo que son permisos de los conductores el haber tenido la experiencia de poder intervenir psicológicamente con ellos.

A Licenciada María de los Ángeles Sibrían, jefa de Recursos Humanos de la Empresa T.U.D.O, por darnos su valioso tiempo y brindarnos el espacio para desarrollar las diferentes actividades y, contar con los permisos de acceder a la administración de instrumentos psicológicos a los conductores.

A mis compañeras de estudio por trabajar en equipo, tener una bonita experiencia de trabajar y aportar diferentes ideas.

Sindy Joana Guadrón Barrera.

Nunca pensé que era fácil, pero tampoco que fuera imposible, lo que si pensé fue que con DIOS todo es posible.

Por eso le agradezco a DIOS por ser mi apoyo incondicional a lo largo de toda mi vida y por permitirme estudiar una carrera universitaria , estar conmigo en todo el transcurso de ésta, por enseñarme que cuando se quiere algo nunca hay que darse por vencido ante las adversidades que se presentan, (y vaya que se presentan muchas) sino hay que luchar por derribarlas, esforzase cada día, cada año, hasta lograr nuestros ideales, que mejor forma de lograrlo que de la mano de DIOS, gracias por brindarme tu ayuda, tu fortaleza cuando mis fuerzas no daban más, de tu sabiduría e inteligencia .

GRACIAS PORQUE HASTA AQUÍ PUEDO DECIR ME HA AYUDADO JEHOVÁ.

Le doy gracias a Dios por la familia que me ha brindado porque su apoyo ha sido fundamental en mi vida y en el trascurso de mis estudios, agradezco a mi mami Emma de Guillén por ser una mujer emprendedora, luchadora, por sacarnos siempre adelante a mis hermanos y a mí, por estar conmigo en las buenas y en las malas, por llorar cuando yo lloraba por qué no salían las cosas bien y por sonreír cuando yo estaba bien, por impulsarme a seguir adelante dándome ánimos siempre ,por su amor y ayuda gracias mami, por estar siempre apoyándome, que Dios te bendiga siempre.

Agradezco a mi papi Víctor Guillén por su apoyo en todo el trascurso de mi vida, en mis estudios siempre ha estado ayudándome en lo que estuviera a su alcance, escuchándome cuando le contaba cómo había salido en un parcial o lo difícil que era realizar ciertas actividades, siempre estuvo dándome ánimos para seguir adelante. Por su amor y ayuda gracias papi, por estar siempre apoyándome que Dios te bendiga siempre.

Otro apoyo fundamental es mi hermana Corina y mi hermano Enrique, les agradezco por brindarme su ayuda en tareas, su comprensión cuando mi carácter

andaba explosivo por alguna preocupación de tareas que no tenía ni idea como realizarlas, siempre me brindaron su apoyo y animaron para proseguir adelante a lo largo de esta licenciatura gracias por todo, que Dios los bendiga siempre.

Agradezco a toda mi familia que siempre estuvo pendiente de mí, como iba en los estudios especialmente a mi tía Delmi, Tonita, Mari y a mi abuela Antonia que me brindaron su ayuda siempre que se las pedía, a mis tíos y primos/as que siempre estuvieron brindándome su apoyo moral muchas gracias, que Dios los bendiga siempre.

A la Empresa Transporte Unidos de Occidente (T.U.D.O) por abrirme las puertas para realizar las prácticas laborales y luego el trabajo de grado, gracias a los conductores por brindarnos su ayuda en la investigación. Así también a la Licenciada María de los Ángeles Sibrían de Recursos Humanos, por brindarme su ayuda y comprensión en todo este tiempo y a todo el personal administrativo que nos brindó su apoyo, gracias que Dios los bendiga siempre.

Otra persona muy importante y fundamental que me brindó su ayuda pese a todas las responsabilidades que tenía, siempre hacia tiempo para poder ayudarme, gracias Licenciado Eduardo Ramírez, se le agradece de todo corazón, que Dios lo bendiga siempre.

Al docente asesor por ayudarnos en el proceso. A mis compañeras de tesis que contribuyeron a que esto fuera posible, juntas lloramos, reímos, peleamos, pero lo superamos y nos animábamos para seguir adelante, que Dios lo/as bendiga siempre.

A DIOS SEA LA GLORIA Y HONRA POR EL TRIUNFO Y LA VICTORIA
QUE HA PERMITIDO EN MI VIDA.

Xiomara Idali Guillén Alfonso.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I.....	12
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
1.1 Situación problemática en general.....	12
1.2 Delimitación del problema.....	16
1.3 Justificación del problema.....	19
1.4 Objetivos de la investigación	22
1.4.1 Objetivo general.....	22
1.4.2 Objetivos específicos	22
1.5 Preguntas de investigación.....	23
CAPÍTULO II.....	24
MARCO TEÓRICO	24
2.1 MARCO HISTÓRICO.....	24
2.1.1 Historia del transporte público en El Salvador	24
2.1.2 Historia de Transportes Unidos de Occidente (T. U. D. O)	25
2.2 Antecedentes de investigaciones respecto al tema de estudio.....	28
2.3 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	32
2.3.1 ¿Qué es un perfil?	32
2.3.2 La personalidad	32

2.3.3 Rasgos de personalidad	38
2.3.4 Conductor de transporte	41
2.3.5 Perfil de personalidad del conductor de transporte.....	42
2.3.6 Percepción de los usuarios de transporte de la atención al cliente	43
2.3.7 Atención al cliente.....	45
2.3.8 Calidad total en la atención al cliente	47
2.3.9 Tres principios de la teoría dialéctica.....	48
CAPÍTULO III.....	53
MARCO METODOLÓGICO.....	53
3.1 Tipo de investigación	53
3.2 Sujetos de investigación	53
3.3 Instrumentos	54
3.3.1 Test PPG-IPG aplicado a los conductores (anexo 1)	54
3.3.2 Guía de observación no participante, aplicada a los conductores (anexo 2)	56
3.3.3 Entrevista de opinión de atención de servicio, aplicada a los usuarios de transportes unidos de occidente. (anexo 3)	57
3.4 Proceso de administración de instrumentos	58
3.5 Procesamiento de resultados	59

CAPÍTULO IV	62
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	62
4.1 Resultados del test PPG- IPG	62
4.2 Resultados generales de la observación psicológica.....	66
4.3 Resultados generales de la entrevista de opinión al usuario	72
4.4. Cuadro comparativo de resultados de los instrumentos	78
4.4.1. Cuadro comparativo	79
4.5. Integración de resultados perfil de personalidad de los conductores	81
CAPÍTULO V	85
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	85
Conclusiones	85
Recomendaciones	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	91
Bibliografía citada	91
Bibliografía consultada.....	94
ANEXOS.....	96
GLOSARIO.....	204

INTRODUCCIÓN

En El Salvador existen diferentes medios de transporte, los cuales son de mucha ayuda a la población para poder trasladarse de un lugar a otro. Se utilizan motocicletas, taxis, camiones y autobuses. En el caso de los autobuses, los servicios son prestados por empresas privadas. El transporte colectivo en El Salvador según el Reglamento General de Tránsito (2002) se divide en transporte urbano e interdepartamental. El transporte urbano presta su servicio en el interior de las ciudades de cada departamento y el transporte Interdepartamental, su servicio consiste en transportar al usuario de un departamento a otro dentro del país.

En este caso, se toma como objeto de estudio los transportes colectivos de pasajeros interdepartamentales, específicamente Transportes Unidos de Occidente (T.U.D.O), los cuales son de mucha importancia en la sociedad pues permiten a la población trasladarse al desempeño de sus labores cotidianas. Es muy importante destacar que el factor humano es esencial para brindar un buen servicio a los pasajeros, por esta razón es importante que las empresas contraten un personal que cumpla con características específicas para el empleo, en este caso el conductor de autobús.

Ante tal situación se vuelve necesario realizar un estudio del perfil de personalidad del conductor de transporte público; en donde se investigan cuáles son las características que debe poseer una persona para optar a una plaza de conductor de transporte colectivo, que cumpla con eficacia su labor y que además contribuya de forma preventiva a la seguridad del usuario.

Para este estudio se han retomado diferentes aspectos que contribuyen a la investigación, destacando los aportes de la psicología organizacional, donde debe tomarse en cuenta el perfil de personalidad en el momento de selección del personal. Para este efecto, el proceso ha sido dividido en los siguientes capítulos:

Capítulo I: Planteamiento del problema: que contempla la situación problemática en general, la delimitación del problema, justificación, objetivos y preguntas de investigación, englobando el tema a estudiar, determinando, qué es lo que se busca estudiar, sobre qué se hará énfasis, y las razones por las cuales esta temática es importante para la sociedad. También se plantean los objetivos, que junto con las preguntas de investigación guían el presente estudio.

Capítulo II: Marco histórico: En el cual se plasma la historia del transporte público en general, así como la historia de Transportes Unidos de Occidente. Se detallan los antecedentes, fundamentados en otras investigaciones que comparten temática con la presente investigación. **Marco teórico:** Donde se enlistan temáticas importantes para comprender la investigación y el enfoque que se le está dando para contextualizar la investigación. Se retoman los tres principios de la teoría dialéctica, se utiliza esta teoría porque los conductores están en constante interacción con el medio social y con personas reales, otra de las razones es porque no ve al ser humano como un organismo aislado, sino que como ente biopsicosocial que se ve reflejado por medio de la actividad y en la cual pone de manifiesto los principios que se retoman en esta teoría.

Capítulo III: Marco metodológico: Comprende el tipo de investigación, los sujetos de investigación, la explicación de los instrumentos a utilizar, el procesamiento de los datos y los procesos seguidos para el alcance de los objetivos propuestos.

Capítulo IV: Análisis e interpretación de resultados: Se muestran los análisis, la interpretación de resultados de cada uno de los instrumentos administrados, también las interpretaciones generales y la integración de todos los resultados.

Para culminar el trabajo se agregan conclusiones, recomendaciones y un programa de intervención, en el cual se fortalecerán los rasgos débiles encontrados y se potencializaran los rasgos encontrados fortalecidos, dirigido a

los conductores de Transportes Unidos de Occidente, importante para que la investigación trascienda y motive cambios en la sociedad; así como incentivar a otros investigadores a estudiar la temática a fin de encontrar más propuestas de soluciones para contribuir a solucionar la problemática del transporte en El Salvador.

CAPÍTULO I

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 Situación problemática en general

Existen diferentes medios de transporte público en El Salvador, los cuales han venido modificándose a lo largo del tiempo para brindar un mejor servicio a la población. Entre los medios de transporte conocidos por la sociedad salvadoreña se pueden mencionar: taxis, pick up, microbuses y autobuses, éstos han sido y siguen siendo de gran utilidad para las personas debido a que la población hace uso del servicio para trasladarse hacia sus diferentes destinos.

Uno de los medios de transportes más utilizados por los salvadoreños son los autobuses de transporte público, según investigaciones de Avalos (2007) entre 65 y 70 por ciento de la población hace uso de este servicio. Esto se debe a que las tarifas de cobro de los pasajes son accesibles para todas las clases sociales, sus rutas de recorrido son de acuerdo a la necesidad de las personas, así como también los horarios de servicio.

Conforme ha transcurrido el tiempo la población ha aumentado, por lo que se puede deducir que las cifras de usuarios de transporte público se han incrementado, creando en los empresarios la necesidad de adquirir más unidades de transporte y a la vez contratar personal para cubrir el puesto de conductor, y así solventar las necesidades de la empresa y de la población.

El transporte público últimamente se ha visto inmerso en diferentes accidentes automovilísticos, como dice la Prensa Gráfica (2015), una de las principales causas de accidentes y víctimas sigue siendo la distracción del conductor, que habría dejado al menos 267 personas que fallecieron del 1 de enero al 27 de agosto del 2015, en ese período se reportaron 14,544 accidentes,

según estadísticas de la Policía Nacional Civil, la mayoría de los accidentes ocurrieron en la zona central del país.

Cabe mencionar que la Policía de Tránsito los clasifica de acuerdo al tipo de vehículo, en donde destacan que los autobuses de transporte colectivo reportan 649 accidentes, en la zona occidental hubo 1,879 percances, con 162 muertes hasta el período mencionado.

Por otro lado, estadísticas proporcionadas por el Departamento de Tránsito de la Policía Nacional Civil Delegación de Santa Ana , obtenidas en comunicaciones personales realizadas por el Sargento David Guillermo Castro Morales, 13 de mayo 2014, se reportó 1,029 accidentes de tránsito en general de enero del 2013 a mayo del 2014; según estadísticas actuales de los accidentes ocurridos en los meses de enero a junio 2015 se han registrado 673 accidentes de tránsito, información proporcionada por la Agente Claudia Aracely Donis Calderón.

La Policía de Tránsito de Santa Ana no clasifica los accidentes por tipología de vehículo, por lo tanto no se tiene un dato exacto de los accidentes de transporte público, éstos no los clasifican por accidentes de vehículos privados ni accidentes de transporte urbano público, interdepartamentales u otros, aunque no se tenga un dato exacto, dichas estadísticas son más alarmantes debido a la gran cantidad de personas que se ven envueltos en ellos como víctimas, cantidad que es considerablemente mayor que cuando se da un accidente con vehículos privados. Al no tener clasificados los accidentes, no brindan un dato exacto en los cuales están involucrados los conductores de la ruta 201 de Transportes Unidos de Occidente.

Respecto a los accidentes anteriormente expuestos, Gutiérrez, Sierra y Alfaro (2008) manifiestan que:

Los accidentes automovilísticos son expresiones de la violencia de los cuales se desprenden muchas muertes debido a la conducción agresiva, que se manifiesta con las violaciones de las leyes de tránsito principalmente en relación a otros vehículos automotores el exceso de velocidad, maniobras inseguras, el no guardar distancias de seguridad, obstruir a los vehículos, etc. (pág. 4).

La violencia en las carreteras tiene muchas manifestaciones, entre ellas se pueden mencionar: sacar el dedo haciendo señales irrespetuosas, pitar, acelerar, gritarle al otro conductor, giros violentos, irrespeto a las señales de tránsito como a la seguridad pública, éstas son algunas de las conductas que se manifiestan frecuentemente en la vida cotidiana de los conductores de transporte público.

La ruta 201 de la empresa Transportes Unidos de Occidente que brinda su servicio de transporte interdepartamental a la población, el cual consiste en trasladar a las personas de Santa Ana hacia San Salvador y viceversa no está exenta a los accidentes de tránsito.

Los conductores de la empresa T.U.D.O. han estado implicados en accidentes de tránsito ocasionados por diferentes causas, en las cuales se pueden mencionar: distracción al volante, sobrepasar en carreteras, mal funcionamiento de los buses y en casos especiales por algún problema de salud.

Josué L. y Jonathan H (2013) de La Prensa Gráfica el día 28 de noviembre del 2013 un motorista de la ruta 201 perteneciente a la empresa Transportes Unidos de Occidente perdió el control de la unidad, luego de haber sufrido problemas de salud, de acuerdo a las autoridades, el conductor de 58 años sufrió un ataque cardíaco, lo que provocó que la unidad de transporte colectivo impactara con un vehículo, que a su vez impactó a otro automotor provocando un accidente en cadena.

En relación a esto se percibe la necesidad de contratar conductores que posean las cualidades necesarias para enfrentar las situaciones diarias de su trabajo y a la vez poseer habilidades interpersonales e intrapersonales, que les ayuden a tener éxito en su labor; características de personalidad que les faciliten tanto el trato con otras personas, llámese cliente o usuario, tengan la capacidad de adaptarse de manera más equilibrada a las exigencias que caracterizan el ritmo ajetreado que el trabajo de conductor en sí implica.

Según una investigación de atención al cliente que se realizó en Transportes Unidos de Occidente en el año 2013, en la cual se administró a 50 personas una encuesta de satisfacción al usuario del servicio que se les brinda, se reveló que 40 de los usuarios encuestados están insatisfechos por el trato de los conductores hacia ellos y pedían que mejoraran su forma de brindar su servicio.

De acuerdo a lo antes mencionado, surge la idea de realizar la investigación sobre el Perfil de Personalidad del Conductor de Transportes Unidos de Occidente S. A de C.V. y su Influencia en la atención al usuario.

La personalidad que posee el conductor es fundamental para el momento de brindar su servicio al usuario y para la realización de su trabajo.

Esta investigación se realiza con el objetivo de identificar el perfil de personalidad que poseen los conductores de T.U.D.O, detallando aquellos rasgos de personalidad que ayudan al conductor a brindar un mejor servicio al usuario, especificando fortalezas y debilidades. Para esto es necesario conocer la percepción que tienen los usuarios en cuanto a la atención recibida por parte de los conductores y así, establecer la relación que existe entre la opinión del usuario y las características de personalidad de los conductores.

Al final de esta investigación se responderán las siguientes preguntas:

¿Qué rasgos de personalidad conforman el perfil de los conductores de T.U.D.O. S. A. de C.V.?

¿Cuál es la opinión que tienen los usuarios en relación al servicio proporcionado por los conductores de T.U.D.O.?

¿Qué relación existe entre las características de personalidad del conductor con la opinión del usuario respecto al servicio recibido?

Conociendo todo lo anterior dará la pauta a establecer estrategias que ayudarán para intervenir aquellos rasgos de personalidad débiles, potenciar los rasgos encontrados como fortalezas en el perfil de personalidad de los conductores T.U.D.O, para contribuir a que el conductor brinde un mejor servicio al usuario.

1.2 Delimitación del problema

En El Salvador el transporte colectivo es un servicio público prestado por empresas privadas, Avalos (2007) expuso que según estimaciones del Vice ministerio de Transporte (VMT), entre el 65 y el 70 por ciento de la población salvadoreña recurre al uso del transporte público, podemos deducir que en la actualidad estas cifras han aumentado, siendo mayor la población que hace uso del transporte público, no es un tema que deba pasarse desapercibido, por la cantidad de personas en el contexto salvadoreño, que son usuarias del servicio de transporte público para el desarrollo de las actividades diarias.

El transporte colectivo en El Salvador se divide en transporte urbano, que son los autobuses que transportan pasajeros dentro de los departamentos en sus respectivas ciudades, y transporte interdepartamental, que son las unidades que transportan pasajeros de un departamento a otro dentro del país, de mucho interés son las rutas interdepartamentales que viajan de los departamentos hacia la capital de El Salvador, San Salvador; siendo éstos utilizados diariamente por motivos de trabajo, estudio y recreación, entre otros.

En el área occidental del país el sector de transporte interdepartamental está siendo representado por empresas específicas, algunas de ellas, de acuerdo a

información de Vanegas (2014), son las siguientes: SETCS 205 y TEISO que viajan de Sonsonate hacia San Salvador; Ruta 216 que va de Santa Ana hacia Sonsonate, 201 Gacelas de Metapán que hacen el recorrido hacía San Salvador, en Ahuachapán está la ruta 210 así como la SEISA bus, de la ruta 201 vía Ciudad Arce y la Ruta 201 Transportes Unidos de Occidente S.A de C.V. vía calle nueva que hace el recorrido de Santa Ana a San Salvador y viceversa; dichas empresas de buses llevan una gran responsabilidad al transportar la fuerza de trabajo de sus destinos originales hacia sus lugares de trabajo, proveyendo así más oportunidades de progreso al país y a los ciudadanos que abordan las unidades de transporte.

La empresa Transportes Unidos de Occidente, conocida como T.U.D.O. era aún en el 2002 un grupo de empresarios independientes de buses que viajaban de Santa Ana hacia San Salvador y viceversa; pero decidieron formar una sola empresa que llegaría a ser Transportes Unidos de Occidente. Actualmente la empresa cuenta con 80 motoristas y uno de los mayores retos es lograr estabilidad laboral para sus motoristas y a la vez, mejorar la calidad de la atención al usuario.

A fin de lograr este objetivo, el proceso de selección de personal es un filtro decisivo para seleccionar a los aspirantes más apropiados. Por lo cual se vuelve necesario en este proceso contar con un perfil de la personalidad del conductor, porque puede proporcionar una guía para clasificar a los aspirantes más aptos y así reducir los despidos, la deserción laboral, empleados con conductas no apropiadas en el trato al cliente, encontrar aspirantes que estén orientados al servicio y atención al usuario, que tengan características de personalidad que contribuyan a la formación de un buen clima social entre conductores y usuarios. Para ello se identificarán los perfiles de personalidad de los conductores los cuales darán como resultado rasgos de personalidad que se tomarán en cuenta para elaborar un perfil del conductor que contribuya a brindar un mejor servicio de atención al usuario.

Por todo lo anteriormente mencionado, se plantea la siguiente pregunta general de investigación:

¿Cuáles rasgos de personalidad identificados en los conductores ayudaran a diseñar el perfil de personalidad, para facilitar el proceso de selección y mejorar la calidad de atención al servicio del usuario?

La delimitación de la investigación es la siguiente:

Delimitación Espacial: institución Transportes Unidos de Occidente S.A. de C.V. Ubicada en Carretera Panamericana, kilómetro 71 1/2, Cantón El Portezuelo, Santa Ana, Santa Ana, El Salvador.

Delimitación Temporal: realizada en el período de febrero a agosto 2015.

Delimitación Social: 30 conductores de la ruta 201, de la empresa T.U.D.O de Santa Ana, Santa Ana, El Salvador.

1.3 Justificación del problema

Los medios de transporte siguen siendo de gran relevancia en la sociedad salvadoreña, debido a que muchas personas hacen uso del servicio, para satisfacer sus necesidades de trasladarse hacia sus diferentes destinos. El transporte público diariamente es utilizado por personas pertenecientes a diversas clases sociales, por la accesibilidad que tienen de abordarlos en distintos puntos del país. A todo esto, el transporte público sin el factor humano no podría brindar el servicio que ofrece, porque éste es el encargado de manipular el vehículo, de cobrar el pasaje al usuario, del mantenimiento de la unidad y de brindar atención a las personas que lo utilizan.

Por tal razón, es importante seleccionar personal para el puesto de conductor, que cuente con características que le ayuden a desenvolverse con mayor facilidad en el desempeño de su trabajo. Para esto, es necesario identificar qué rasgos de personalidad del conductor contribuyen a brindar un mejor servicio de atención al usuario, elaborar un perfil de personalidad que cumpla estos requisitos y que ayude a la selección del conductor idóneo para el puesto, lo que permitirá la elaboración de un perfil de personalidad del conductor que contribuya a brindar un mejor servicio de atención al usuario.

Esta investigación beneficiará principalmente a la población, a todos los usuarios del servicio de autobuses de Transportes Unidos de Occidente, debido a que son muchas las personas que hacen uso de ese servicio; según estadísticas de la empresa realizadas en el presente año, aproximadamente viajan a diario 790 personas, semanalmente 6,000 y mensualmente 25,000 de diferentes clases sociales por los beneficios que brindan en su servicio de atención, su accesibilidad al pago del pasaje y por su recorrido realizado; estos datos T.U.D.O los obtienen mediante sondeos a través de encuesta a los usuarios, la aproximación de las personas que viajan es proporcionada por los tickets vendidos por los conductores durante cada viaje realizado. Por esta razón es necesario que los conductores brinden una calidad de servicio de atención al

usuario, para que sean conductores capaces de poder entender su rol de servicio y transportarlos a sus destinos sin ninguna dificultad o inconveniente.

Se verá beneficiada la sociedad en general porque se contará con conductores más capacitados, se disminuirán los índices de accidentes de tránsito y también las muertes. La empresa tendrá personal que le ayudará a ganar más prestigio en el mercado de servicios de transporte de pasajeros, incrementando sus ganancias y preferencia de los usuarios por el buen servicio brindado, se le disminuirán los gastos de reparación en las unidades de transporte por accidentes. También contribuirá al momento de seleccionar un nuevo conductor y tendrán una guía de qué rasgos de personalidad debe poseer el conductor para brindar un mejor servicio de atención al usuario, este perfil proveerá a las personas idóneas la posibilidad de ser contratados en la empresa.

Otro de los beneficiarios serán los mismos conductores, porque tendrán la capacidad de poder resolver las diferentes situaciones que se les presentan en su trabajo como conductor de autobús y conocerán los rasgos de personalidad que les ayudan en su labor diaria.

El transporte público es un sector frecuentemente utilizado en el país y de gran influencia en la población, se considera importante generar estudios constantes en relación a diferentes temas que afectan a los usuarios de este servicio, con el objetivo de mejorar el servicio proporcionado y brindar solución a la situación que esté afectando a los usuarios.

Debido a esto se da la necesidad de elaborar una propuesta de intervención dirigida a los conductores, contribuyendo a un mejor servicio de atención al cliente y mejoramiento del desempeño laboral; puesto que un personal capacitado o adecuado al puesto de trabajo, en este caso, el conductor de autobuses brindará un servicio eficiente mediante un abordaje más humano, en donde sus características de personalidad vayan orientadas al servicio y atención al cliente, a la tolerancia de las frustraciones, manejo del estrés y otras

características que les permitan prestar constantemente un servicio de calidad, debido a que es el conductor quien conoce el ámbito territorial en que ejercen sus acciones y deberá estar capacitado en todo sentido para asumir mejor sus responsabilidades.

Por ello es que a través de esta investigación y utilizando la información del perfil de personalidad de los conductores de la ruta 201 se pretende dar respuesta a:

¿Cuál es la influencia de los rasgos de personalidad en la calidad de atención al usuario?. Esto se hará con visión preventiva y correctiva, además de aportar información para futuros estudios sobre esta problemática, que permitirá extenderse a todas aquellas instituciones de tránsito que velen por la seguridad de sus empleados y clientes o usuarios del servicio prestado, con el fin único de generar una mejor calidad de servicio de forma directa al empleado y usuarios. De acuerdo a los resultados que se obtengan, se realizará una estrategia realista que incida en minimizar dichos problemas.

1.4 Objetivos de la investigación

1.4.1 Objetivo general

Identificar el perfil de personalidad de los conductores de Transportes Unidos de Occidente y su relación con la calidad del servicio al usuario.

1.4.2 Objetivos específicos

- a) Elaborar el perfil de personalidad del conductor que contribuya en el proceso de selección, para identificar los rasgos de personalidad que el conductor posee y así brindar un servicio de calidad en atención al usuario.
- b) Identificar la percepción que tienen los usuarios en cuanto a la atención recibida por parte de los conductores de T.U.D.O.
- c) Establecer la relación que existe entre las características de personalidad de los conductores y la opinión que tienen los usuarios respecto al servicio recibido.
- d) Diseñar un plan de intervención que permita abordar las debilidades, potenciar las fortalezas del perfil de personalidad de los conductores de Transportes Unidos de Occidente para mejorar la calidad de servicio al usuario.

1.5 Preguntas de investigación

¿Cuáles rasgos de personalidad identificados en los conductores ayudarán a diseñar un perfil de personalidad para facilitar el proceso de selección y mejorar la calidad de atención al servicio del usuario?

¿Cuál es la opinión que tienen los usuarios en relación al servicio que les proporcionan los conductores?

¿Qué relación existe entre las características de personalidad del conductor con la opinión del usuario respecto al servicio recibido?

¿Qué estrategias ayudarán para intervenir las debilidades y para potenciar las fortalezas encontradas en el perfil de personalidad de los conductores de T.U.D.O.?

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO HISTÓRICO

2.1.1 Historia del transporte público en El Salvador

A medida que el tiempo fue pasando fueron surgiendo diferentes necesidades en las personas, una de las más destacadas es la de poseer un trabajo para poder suplir sus necesidades básicas, pero se encontraban con la dificultad que los trabajos se eran en lugares retirados de las viviendas de residencia y necesitaban trasladarse a la capital o diferentes puntos del país con más rapidez; por tal razón, las carretas, carruajes y tranvías de tracción animal fueron destituidas por camionetas de madera que poseían chasis. Esto llevó a que se fueran modernizando los medios de transporte, aportándoles una infraestructura más resistente donde pudieran soportar el peso de varias personas, resistir distancias largas de viaje y con mayor confortabilidad para los pasajeros, comenzando así el funcionamiento de los ferrocarriles en las ciudades de San Salvador y Santa Ana.

Debido a la modernización de los medios de transporte, fue necesaria la creación de carreteras adecuadas para su movilización tanto interurbanas, rurales y urbanas; ésto fue dando entrada al comercio, contribuyendo al desarrollo del país.

Comenzaron a surgir las primeras empresas de transporte consideradas como pioneras del servicio, la Macaibor y Ciatense, instituciones reguladas por la Municipalidad de San Salvador, siendo su lugar de origen y destino la plazuela 14 de Julio de San Salvador.

El Departamento General de Tránsito, institución fundada en el año de 1946, fue regida por la Policía Nacional de El Salvador y el Ministerio de la Defensa Nacional, instancia que tenía el control general del tránsito en todo el territorio nacional y se apoyaba con autoridad especializada en todo lo concerniente al transporte.

Luego de varios estudios técnicos sobre el transporte, las mismas empresas plantearon la necesidad de crear una institución que dictara nuevas políticas en materia de transporte, que regulara la circulación vehicular además de convertirse en el ente rector y normador del transporte, de esta manera surge el Viceministerio de Transporte el 25 de junio de 1993.

El Viceministerio de Transporte impulsó acciones que contribuían a la modernización y sistematización de procesos, especialmente en aquellos destinados a buses, microbuses, taxis, pick- ups, microbuses escolares y de empresas que hacen uso de los servicios.

2.1.2 Historia de Transportes Unidos de Occidente (T. U. D. O)

La ruta de autobuses 201 tiene como objetivo el traslado de personas desde la ciudad de Santa Ana hasta la ciudad capital. Durante los años más agudos de la guerra (1979-1989), el sector transporte fue duramente castigado por actos de las fuerzas insurgentes de ese tiempo, haciendo que el empresario del transporte colectivo, específicamente el interdepartamental, no fuera sujeto a crédito, pues ningún ente bancario podía arriesgarse a invertir en bienes que podrían ser objetos de ataques, haciendo irrecuperable la inversión y dejando endeudado al empresario. Conforme llegaron los acuerdos de paz en El Salvador, el ritmo económico se comenzó a recuperar y el empresario de autobuses si es sujeto a crédito para la banca nacional, así como internacional; a consecuencia de todos los cambios en el entorno, el empresario individual ha reconocido la necesidad de combinar esfuerzos con sus competidores de ruta, con los otros empresarios de la ruta 201, formando un solo bloque.

La Junta Directiva la conforman los mismos empresarios dueños de las unidades, quienes a través de la experiencia han tratado de evolucionar junto con el mercado del transporte, se ha creado una estructura organizativa y se ha delegado autoridad al administrador para tener control sobre los ingresos de las unidades, a través de un sistema de ventas llamado caja única, el cual fue puesto en marcha a principios de 1998; es aquí cuando surge T.U.D.O., teniendo como objetivo principal lograr un mayor control sobre las ventas diarias, minimizando en lo más posible el hurto por parte de los mismos empleados, el empresario ha visto ciertas mejorías en la implementación de este sistema.

La administración está siendo ejercida por el Presidente de la Junta Directiva de la empresa, quien da cuentas a los demás miembros de la Junta Directiva y a los socios en las asambleas. La empresa tiene competencia con las rutas del occidente del país, como lo son las rutas provenientes de Ahuachapán: 202, 204, 456; y las provenientes de Metapán 201-A. También compite con lo que se le denomina “competencia desleal”, los cuales son los pick-up, los microbuses y buses sin sus respectivos permisos de línea.

Con la rápida expansión industrial en la carretera nueva hacia San Salvador, nace un nuevo mercado, compuesto por usuarios intermedios que hacen uso del servicio solo para transportarse desde poblaciones que se encuentran en diversos puntos del trayecto de la ruta, hacia las diversas fábricas maquiladoras en las que laboran; hay parte de ciudadanos de Santa Ana y San Salvador que laboran en ellas y necesitan movilizarse hasta estos puntos; ante tal necesidad consideran la diversificación del servicio para dar abasto a todo el mercado maquilero posible.

La diversificación consiste en tomar partes de la población con características similares para poder clasificarlos y conocer las necesidades imperantes en estos sectores definidos. Es así como nacen en Transportes Unidos de Occidete cinco nuevos servicios: TRADICIONAL, CLASE “E”, CLASE “A”, EXPRESO 5, CLASE “EJECUTIVO” Vía Constitución y Santa Tecla Y

SERVICIO B (de las maquilas hacia Santa Ana y viceversa). Además, surge el servicio de la ruta 247 que llega a San Sebastián Salitrillo y la ruta "1" que hace su recorrido urbano.

Cubre un margen mayor del mercado y amplía sus servicios al usuario potencial, brindando una mayor cobertura a los segmentos del mercado. Trata la manera de complacer a los clientes antiguos y ganarse nuevos prospectos; es una herramienta muy buena para realizar una campaña institucional; inclusive le minimiza los clientes a la competencia y se los reparte ella misma.

Como toda empresa, Transportes Unidos de Occidente está constituida por una razón de ser, Misión, Visión y Valores, los cuales se describen a continuación:

Razón de ser: es una empresa familiar dedicada al servicio de transporte interdepartamental de Santa Ana a San Salvador y viceversa; así como de microbuses al interior de Santa Ana y el servicio de gasolinera; bajo otros nombres.

Misión: somos una empresa de transporte que ofrece sus servicios de movilidad de personas, con seguridad y eficiencia contribuyendo a la integración de zonas y su bienestar.

Visión: llegar a ser la mejor empresa de transporte de pasajeros y contar con las unidades más actualizadas del mercado.

Valores: orientación al cliente, compromiso con los resultados, sostenibilidad, interés por las personas, responsabilidad social, integridad, responsabilidad, amor a la empresa, perseverancia, honradez, honestidad.

Descripción de la institución: la empresa T.U.D.O. S.A. de C.V. es una empresa de transporte interdepartamental que viaja de Santa Ana a San Salvador y viceversa con la ruta 201, también provee servicios privados de excursiones dentro y fuera del país. Actualmente cuenta con 175 empleados

divididos en las áreas: Tráfico (motoristas), administrativos (contabilidad, cajeros, recepción, jefes de tráfico, taller, limpieza). Carranza, K. (2010)

Actualmente el transporte público está siendo sumergido en algunos fenómenos psicosociales con lo que los conductores se enfrentan a diario cuando van en carretera, estos fenómenos son: asaltos en cualquier punto del camino, extorsiones, con lo que muchos conductores tienen que aportar determinada cantidad de dinero para proseguir la ruta. El conductor de T.U.D.O se enfrenta ante diversas situaciones inesperadas exponiendo la vida, ellos brindan su servicio y desconocen qué tipo de persona es la que aborda la unidad de transporte, sin imaginarse lo que puede suceder en el transcurso del camino; todo esto se debe a la delincuencia que se vive en el país, la cual está vulnerando la seguridad de los conductores e influye directamente en su personalidad, debido a que el conductor no cuenta con recursos personales que ayuden a sobreponerse a esas situaciones, afectando esto la calidad de atención que brindan a los usuarios.

2.2 Antecedentes de investigaciones respecto al tema de estudio

Se ha tomado a bien tener como punto de referencia otras investigaciones o estudios realizados por otros investigadores, no importando que dichos estudios sean fuera de la sociedad salvadoreña; en dichos estudios se abordan problemáticas similares a la que se toca en esta investigación, encontrando así, estudios similares que apoyan no solo la realización de una investigación con dicha temática, también la necesidad de realizar una de esta índole en el país con miras a comprender mejor el fenómeno psicosocial encontrado en el transporte público de pasajeros, en donde no debe verse al motorista como parte de la máquina, debe respetarse y entenderse su individualidad como un ser humano con emociones, sentimientos, problemas y soluciones.

El Colegio Oficial de Psicólogos de España realizó un breve estudio denominado “Psicología del tráfico y de la seguridad vial”; explica acerca del “Modelo Español” que recalca que los accidentes de tránsito son de gran importancia en la salud pública, se reconoce la intervención de muchos factores en la incidencia de los accidentes; sin embargo, se recalca la importancia del factor humano, la necesidad de poner frente al volante personas capacitadas para afrontar y lidiar con las situaciones diarias relacionadas a la conducción de vehículos, justificando así, la intervención de la Psicología en la seguridad vial en conjunto con un médico general, oftalmólogo y el psicólogo, examinan al aspirante para determinar que su salud física y mental están en condiciones de ayudarlo a obtener la licencia.

España ha apoyado legalmente la intervención de la psicología en la seguridad vial, mediante decreto 1982, cuando por Real decreto 1467, de 28 de mayo, la Comisión Nacional de Seguridad Vial autorizó la creación de Centros de Reconocimiento Específicos y de carácter privado, para facilitar los estudios de los conductores y así concretizar el equipo multidisciplinario que trabajaría para otorgar los permisos de conducir profesionales: médico general, oftalmólogo y psicólogo, desde 1982, España ha legalmente incluido a la psicología como elemento fundamental en la salud vial, fue hasta 1989 que se incluyeron legalmente las pruebas psicotécnicas aprobadas formalmente por la DGT, de ahí surge la necesidad de tener psicólogos debidamente preparados para atender las necesidades de la seguridad vial, impulsando en España los estudios en temas de Psicología del transporte o Psicología de la seguridad vial.

Autoescuela Stop (2005), una escuela de manejo en Chile, ha realizado un estudio denominado: “Psicología en la conducción de vehículos”, en la cual toman a consideración la importancia de la salud mental en cada una de las habilidades y capacidades necesarias en la conducción de un vehículo automotor, principalmente de un conductor profesional; también se toman en consideración los múltiples factores que influyen en la concentración del

motorista durante su trabajo, que incluyen factores familiares, sociales y de relaciones interpersonales, factores económicos, de su propia salud, de alimentación, así como factores ambientales y relativos al trabajo directamente. Se detallan características de personalidad que los motoristas necesitan para desempeñar su trabajo apropiadamente, entre ellas la importancia de una autoestima saludable, la empatía, las variables de la comunicación interpersonal que influyen directamente en la atención al cliente que ellos brindan.

Se pretende con esta investigación informar a las personas, concientizar sobre la importancia de tener motoristas bien capacitados, con habilidades y cualidades que les ayuden a afrontar un trabajo tan desafiante como conductor de un autobús.

En el Ecuador se realizó un protocolo de seguridad de la: Flota Imbabura, en la cual se estudian dos factores: la condición de las unidades de transporte y el perfil psicológico de los conductores; en relación al perfil de los conductores, se realizó un test a 52 conductores de la empresa, los resultados fueron poco favorables porque la mayoría de los conductores no cumple el perfil psicológico necesario para el puesto, se encontró que la mayoría son neuróticos e intolerantes, muchos de ellos son introvertidos y les cuesta o no les gusta relacionarse con otros, esto dificulta el cumplimiento de su trabajo o en otros casos, presenta dificultades en su trabajo a causa de estas características de personalidad.

Como mitigación y apoyo al recurso humano con el que ya cuenta la empresa, ellos han implementado medidas para mejorar los aspectos en los que están fallando y apoyar al recurso humano contratado, entre las medidas está: cambio de música y películas proyectadas, capacitaciones en las temáticas de relaciones interpersonales y atención al cliente, también esperan que los gerentes de las compañías implicadas propongan sus medidas para modificar

estas conductas dañinas en los motoristas que tienen contratados, ayudarles a que cumplan con el perfil psicológico necesario para desempeñar su puesto como motoristas con efectividad, proveyendo mejoras a la compañía y a sí mismos. (News, 2012).

2.3 MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.3.1 ¿Qué es un perfil?

Para conocer y comprender qué es un perfil, es necesario saber su significado debido a que varía según el campo en el cual se utilice.

Según el Diccionario ABC, la palabra perfil también se usa muchísimo para designar aquellos rasgos particulares que caracterizan a una persona y por supuesto, le sirven para diferenciarse de otras personas.

El ser humano pone a prueba los rasgos de personalidad que posee mediante el mundo externo y es lo que lo hace ser diferente de los demás, porque cada individuo reacciona de diferente forma según sea el ambiente en que se desarrolla. La personalidad del conductor forma un papel fundamental en el contacto que presenta con las personas; a través del servicio que esté brindando, serán expuestos aquellos rasgos de personalidad.

Para una mejor comprensión, se presenta a continuación una definición en la cual las investigadoras tomaron a bien construir una definición propia que servirá de guía para entender con mayor facilidad dicho concepto.

Se entiende como perfil al conjunto de cualidades, características o rasgos que son representativos en la persona que se va a perfilar, en donde se pone de manifiesto la autenticidad y el sello genuino que diferencia la manera de ser de cada persona, en donde se identifica fácilmente de los demás.

2.3.2 La personalidad

Muchos teóricos han aportado su definición de personalidad, tomando en cuenta que la personalidad no es un objeto tangible, se dificulta encerrarla en un concepto limitado y aislado. El concepto de personalidad tiene muchas definiciones y a continuación se presentan algunas.

Allport (2014) considera que la personalidad es una organización dinámica de los sistemas psicofísicos que determina una forma de pensar y de actuar, única en cada sujeto en su proceso de adaptación al medio, esta organización, sostiene Allport, varía de un individuo a otro, ya que depende de la clase de adaptación al entorno que establezca cada persona.

Esto deja claro que el ser humano es un ente dinámico, está en constante adaptación a su medio circundante y cada uno lo asimila de forma única.

Allport se enfoca en describir los rasgos de personalidad y cómo estos se diferencian de cada persona, los rasgos son las características distintivas de cada persona que orientan la conducta y que no solo surgen en respuestas a estímulos; los cuales se encuentran interrelacionados entre sí. Los rasgos se miden en un continuo de manera práctica, están sujetos a las influencias sociales, ambientales y culturales, variando según la situación en la que se encuentre el individuo, por lo mismo se encontró que:

Allport, citado por Cerdá, (1985) asume que la personalidad se refiere a la integración de todos los rasgos y características del individuo que determinan una forma de comportarse. La personalidad se forma en función del desarrollo del individuo, a “partir de las características ambientales, biológicas y sociales que explican, modulan y mantienen su comportamiento”.

Por tal razón, se utilizó el test de inventario de perfil de personalidad (PPG-IPG) que, según Allport, evalúa nueve rasgos básicos de la personalidad que ayudan a especificar cuáles son las características principales que debe poseer un perfil de personalidad, entre ellas están:

Ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima, cautela, originalidad, comprensión y vitalidad, tales rasgos de personalidad se pueden evaluar en la vida cotidiana de una persona.

Dicho test se puede administrar de forma individual y grupal, su duración es variable, ya que puede durar entre veinte a veinticinco minutos, puede ser aplicado a adolescentes y adultos. Se aclara que se utiliza el test PPG-IPG porque mide de forma bastante simple rasgos significativos de la personalidad que se pueden evidenciar en la vida cotidiana de una persona; además, porque no se están buscando dificultades de salud mental.

Se dará mayor importancia a los rasgos que van en consideración al puesto de conductor, los que se consideran que le ayudarán a poder desempeñar con efectividad su trabajo.

Es importante conocer los aportes de otro teórico con respecto a la personalidad y éste es:

González, R. (2001) propone que la personalidad está estructurada por un conjunto de características biopsicosociales y rasgos distintivos del individuo que se delimitan y expresan mediante la interacción del sujeto y el medio, el cual hace énfasis en la individualidad del ser humano en un medio social. En tanto, la interrelación y la comunión de todas estas características, generalmente estables, serán las que determinarán la conducta y el comportamiento de una persona en su entorno.

La personalidad comprende de tres factores fundamentales para su conformación, los cuales son: lo biológico, en donde hace referencia a las características físicas que posee cada ser humano, lo psicológico, que establecen los procesos psíquicos de cada persona, y lo social, que son todas las relaciones directas que forman con otra persona y su entorno. La interrelación entre estos factores permite que el ser humano pueda desenvolverse de una manera adecuada y saludable, reflejándolo a través de su comportamiento en su diario vivir.

Como se menciona anteriormente, la personalidad juega un papel predominante en la vida del ser humano, ya que a través del desarrollo de la vida

se dan a conocer aquellos rasgos de personalidad que son únicos de la persona, la personalidad posee una estructura que a la vez está dividida en subestructuras y éstas se encuentran enlazadas.

Para tener una mejor comprensión de lo que es personalidad se presenta una estructura de personalidad a continuación:

- **Estructura de la personalidad**

La personalidad es muy amplia, durante el transcurso de la vida cada persona se va desarrollando y junto a ello va adquiriendo rasgos, cualidades y características, los cuales hacen que cada uno sea diferente, aunque puedan existir características parecidas. La personalidad constituye el resultado de un conjunto de factores de orden genético, ambiental, social, relacionados con el aprendizaje y la identificación con las primeras figuras significativas adquiridas en la niñez y que es fundamental para la formación de los rasgos que nos distinguen.

Platónov, I. (1985) Presenta una organización donde ubica a la personalidad en cuatro subestructuras, las cuales se encuentran en dependencia jerárquica uno del otro.

En el nivel inferior se localiza la **subestructura biológicamente condicionada**, en donde se encuentran elementos innatos como lo es el temperamento y el tipo de sistema nervioso, incluye también sus peculiaridades como la edad, el sexo y otras que pertenecen a propiedades psíquicas, esta subestructura se encuentra entre la intersección entre la personalidad y el organismo, es importante mencionar que esta no es únicamente condicionada por lo biológico, sino que siempre está bajo la incidencia de las influencias sociales.

En el siguiente nivel se encuentra la **subestructura psíquica**, aquí se localizan todas las propiedades individuales de todos los procesos psíquicos que

se han transformado en propiedades de la personalidad, sintetizando y unificando la individualidad. Poniendo como manifiesto memoria, emociones, sensaciones, pensamientos, percepciones, sentimientos y voluntad. También en esta estructura lo social juega un papel importante porque a medida que se tienen las influencias de lo externo y sus significaciones van activando los procesos psíquicos, por ejemplo, al ver un objeto se pone en marcha lo que es la percepción y la memoria al recordar dichas características de ese objeto.

En el posterior nivel se ubica **la experiencia social**, en la cual se encuentran los conocimientos, hábitos, habilidades y costumbres que se van adquiriendo con el contexto social, por eso es muy importante ya que de él se forma la experiencia del ser humano. También sobre la base de los conocimientos surgen los hábitos, en donde se fundan las habilidades y costumbres, en el cual se basan en los elementos de las subestructuras precedentes de la personalidad y los incluye de forma modificada.

Por lo tanto, Allport citado por Cerdá (1970), nos da una definición de rasgo y la forma en que este ayuda a comprender la personalidad:

Un rasgo es la combinación de dos o más hábitos y tienen el poder de motivar, inhibir o seleccionar la conducta humana, así como ayudar a explicar las consistencias de la personalidad.

La forma en que los rasgos orientan la personalidad es mediante la experiencia social que aporta a la personalidad las herramientas para formar rasgos, los cuales rigen la conducta humana, manifestándose de diversas formas según la situación a la cual el individuo este enfrentándose, permitiéndole adaptarse a las circunstancias que se le presenten en su entorno.

El nivel superior exige ya un **análisis psicológico-social**, es el que orienta la personalidad, éste es tomado como un todo, pero dentro de él se puede identificar

cada una de las subestructuras, ordenándolas en una serie jerárquicamente interrelacionadas: aficiones, deseos, intereses, inclinaciones, ideales, el cuadro del mundo, individual, y forma superior de la orientación que son las convicciones.

A continuación se presentan los conceptos de individuo e individualidad, ya que son importantes para explicar el constructo de personalidad y es preciso establecer la diferencia entre cada uno de éstos.

Se entiende por individuo un hombre que se encuentra dentro de un grupo y por consiguiente en la sociedad, aunque cabe mencionar que ni el grupo ni la sociedad son la suma de individuos, tomándolo como unicidad en sus dos calidades como organismo y personalidad. Marx y Engels citados por Platonóv (1985).

La individualidad, refiere también al hombre como organismo, así como es necesario individualizar un tratamiento médico debido a que hay diferentes enfermedades y no se les puede recetar lo mismo a todos, la enseñanza, el trabajo laboral que se desempeña, la práctica de un deporte se debe individualizar porque hay diferentes tipos de intereses y necesidades. Hay que tener muy en cuenta que las individualidades que existen, en las colectividades hasta en los animales. Marx y Engels citados por Platonóv (1985).

La estructura de personalidad es una base fundamental para estudiar y comprender al individuo, está constituida por diversos componentes los cuales juntos crean un todo en el ser humano. Por tal razón, para estudiar la personalidad se toma a bien estudiar los rasgos que son los que determinan el comportamiento de los seres humanos, en situaciones diversas de su vida.

2.3.3 Rasgos de personalidad

El ser humano es un ente muy complejo de estudiar, la estructura de personalidad nos ayuda a comprender como se desarrolla su personalidad como individuo, a través de niveles o subestructuras que involucran desde lo biológico hasta lo social. Por ello se hace necesario conocerlo de manera individual, por medio de rasgos de personalidad que se pueden evidenciar por medio de la actividad que realiza la persona en su entorno social.

Larsen y Buss (2005) aportan tres razones que aclaran la utilidad de recurrir a rasgos para estudiar la personalidad:

- 1) Los rasgos son útiles porque ayudan a describir a las personas y a entender las dimensiones que las diferencian.
- 2) Los rasgos son útiles porque ayudan a explicar el comportamiento.
- 3) Los rasgos son útiles porque ayudan a predecir el comportamiento.

Por estas razones se utilizan los rasgos porque son más factibles para el estudio de la personalidad de los conductores en su lugar de trabajo, debido a que los rasgos ayudan a describir, entender, explicar y predecir su comportamiento.

En vista de la importancia de estudiar la personalidad utilizando rasgos, Gordon L. (1996) identificó nueve rasgos que contribuyen a profundizar el estudio de la personalidad:

1. **Ascendencia:** se refiere a la dominancia e iniciativa en situaciones de grupo. El sujeto ascendente adopta un papel activo en los grupos, es seguro de sí mismo, auto-afirmativo en las relaciones con los demás, y toma decisiones sin dejarse influir por las presiones del grupo.

El conductor ascendente participa en las actividades de la empresa, no evade actividades grupales, se muestra seguro de sí mismo, la ascendencia ayuda al conductor a mostrarse agradable y dispuesto a servir durante su jornada laboral.

2. **Responsabilidad:** alude a la constancia y perseverancia en las tareas propuestas, aunque no sean de su agrado e interés; los demás se sienten seguros al confiar en ellos.

Los conductores responsables reflexionan antes de tomar una decisión, piensan en los resultados o efectos que puedan causar en el desempeño de sus labores, reconocen los errores cometidos y se muestran dispuestos a corregirlos.

3. **Estabilidad emocional:** reúne en sí misma la ausencia de hipersensibilidad, ansiedad, preocupaciones y tensión nervosa; las personas con puntuación alta son equilibrados y con buena tolerancia a la frustración.

Se entiende como la capacidad que tienen los conductores de controlar sus emociones y reacciones frente a los usuarios y en relación a ellos. Los conductores con estabilidad emocional son tolerantes al estrés, a las dificultades o problemas que se les presentan, son capaces de controlar sus impulsos, toman decisiones, resuelven problemas y actúan de una manera flexible.

4. **Sociabilidad:** es el rasgo que facilita el trato con los demás; a los sujetos con puntuación alta les gusta estar y trabajar con otros. (incluso pueden llegar a ser gregarios).

Los conductores sociales crean vínculos y relaciones entre ellos, este rasgo también les permite relacionarse y comunicarse con los usuarios demostrando amabilidad, empatía y respeto.

5. **Autoestima:** es la suma de las cuatro variables anteriores del PPG, y fue diseñada para su uso en orientación personal, en labor clínica, en selección de personal o en investigación.

Es la experiencia de ser competente para poder enfrentarse a desafíos de la vida, también se refiere a que las personas tienen que respetarse y aceptarse a sí mismo con sus fortalezas y debilidades

6. **Cautela:** normalmente obtienen puntuaciones elevadas las personas muy precavidas, que consideran muy cuidadosamente todos los detalles antes de tomar una decisión.

Se describen como muy precavidos ya que consideran muy cuidadosamente todos los detalles antes de llegar a tomar una decisión en el desempeño de su trabajo.

7. **Originalidad:** la variable define a los sujetos a quienes les gusta trabajar en tareas difíciles, que son intelectualmente curiosos, a quienes les encanta plantear y solucionar cuestiones intrincadas.

Este rasgo se refiere a personas que tratan de buscar soluciones, comprobarlas para luego comunicar a otros los resultados, también son aquellas personas que creen en la capacidad que tienen para realizar las cosas por sí mismos. Los conductores con este rasgo son personas creativas y propositivas.

8. **Comprensión:** obtienen puntuaciones altas las personas que tienen fe y confianza en los demás, son tolerantes, pacientes y comprensivos.

Son personas que confían en los demás, son tolerantes, pacientes y comprensivos al momento de realizar alguna actividad, los conductores comprensivos son más amables con los usuarios sean niños, adultos o ancianos.

9. **Vitalidad:** con esta variable se caracteriza a los individuos que muestran vigor y energía, a quienes les gusta actuar o trabajar con rapidez y, en consecuencia, hacen más cosas que los demás.

Los conductores con altos puntajes son activos, están llenos de energía, les gusta practicar deportes o estar relacionados en otras actividades ya sea dentro o fuera del trabajo.

2.3.4 Conductor de transporte

Las unidades de transporte necesitan del factor humano para poder movilizarse de un lugar a otro, por lo cual, es necesario encontrar a la persona adecuada para conducir, creándose la necesidad de cubrir el puesto de conductor.

Es la oportunidad que la empresa ofrece al individuo para lograr obtener sus ingresos económicos por la realización del trabajo requerido, es la oportunidad que el empleado tiene para ayudar a la empresa en el logro de sus objetivos financieros y de alcance social.

Puesto de conductor. El puesto de conductor requiere habilidades y características específicas que le permiten al conductor transportar a los pasajeros con seguridad y prontitud hacia su lugar de destino. Se define al conductor como: la persona habilitada y capacitada técnica y teóricamente para operar un vehículo. (Ministerio de Transporte).

El Viceministerio de Transporte se esfuerza por regular las reglamentaciones que permitan una mayor selectividad en relación a las personas que sean contratadas para ocupar este puesto, y se consideran muy importantes a tener en cuenta sus características de personalidad, de éstas depende la vida de las personas que transporta y no solo de su habilidad ante el volante.

Manejar se considera un privilegio, y por tanto es una responsabilidad muy seria estar al control de un vehículo automotor, la persona que lo realiza debe estar capacitada para hacerlo y además cumplir ciertos requisitos que la ley exige. Según el Viceministerio de Transporte, todo conductor debe poseer una licencia de conducir según la capacidad y tonelaje del vehículo automotor que se está autorizado para conducir en la República de El Salvador.

Por lo tanto, el puesto de conductor, específicamente el conductor de transporte de personas, requiere habilidades tanto mecánicas en la conducción del automotor como habilidades sociales de trato con el cliente, manejo del stress, trabajo bajo presión y en ocasiones bajo condiciones desfavorables que pueden ser: Lluvias torrenciales, tráfico pesado, además el tratar con otros conductores que se muestren iracundos sin afectar a sus propios pasajeros ni a otros conductores. Que el conductor realice su trabajo correctamente beneficia a la sociedad en general, como a los individuos que utilizan de sus servicios ya que es la vía por la cual circula el progreso de un país.

2.3.5 Perfil de personalidad del conductor de transporte

En la actualidad es muy importante estudiar la personalidad de los conductores de transporte público, debido a que según Ávalos (2007), aproximadamente el 60 o 70 por ciento de la población hace uso de ese servicio para poder trasladarse de un lugar hacia otro, según sea la necesidad de cada persona; esto pone en sus manos la vida de muchas personas, por lo cual ellos tienen que velar por su seguridad y por brindarles un servicio de calidad, mostrando así la necesidad de evaluar la personalidad de los conductores; se sabe que la atención prestada en un autobús es muy diferente que a la que se puede brindar en un establecimiento de comida por ejemplo, pero no por esta razón se descuidará el servicio en el transporte público.

Por esta razón es importante identificar las características que contribuyen a mejorar la calidad de servicio brindado a las personas por los conductores de transporte público, a través de la elaboración de un perfil de personalidad.

Para efectos de la investigación se realizó un constructo propio, en donde se entenderá por perfil de personalidad de los conductores aquellos rasgos que caracterizan y posee los conductores en relación a su puesto de trabajo, y no en relación a otras múltiples áreas de su vida. El análisis realizado será para fortalecer los rasgos de personalidad encontrados a través de las evaluaciones realizadas por medio de instrumentos psicotécnicos administrados a los conductores. Esto contribuirá a que los conductores brinden un mejor servicio en su trabajo, debido a que ellos conocerán cuáles son sus características de personalidad que les ayudarán a dar un mejor servicio a las personas que hacen uso del transporte.

Utilizando como base el concepto de perfil de personalidad del conductor y según los resultados obtenidos de la investigación, se realizará una elaboración propia, la cual estará ubicada en la interpretación de resultados.

2.3.6 Percepción de los usuarios de transporte de la atención al cliente

La calidad total no puede estar aislada del cliente, ya que es en función del usuario que cobra sentido en el servicio de transporte público. En este asunto, Pérez (2007) nos dice que “la calidad percibida por los clientes es el proceso de evaluación en el que el cliente compara la experiencia del servicio con determinadas expectativas previas”, por lo tanto la persona al momento de abordar la unidad de transporte tiene expectativas específicas acerca de lo que debería ser el trato recibido por el conductor, así como el viaje que va a realizar y cómo debería ser transportado por la cantidad que está pagando al viajar.

Se esperan situaciones específicas en cuanto al servicio que reciba, los usuarios, no establecen relaciones de amistad con el conductor, tampoco esperan viajar cada día con el mismo; en general, la interacción con él es mínima; los usuarios de transporte sí esperan ser conducidos hacia sus destinos con prudencia, seguridad, confianza, amabilidad, viajar confiados y no con la zozobra de exponer sus vidas cuando viajan en autobús.

Es importante saber que la percepción de la calidad del servicio que reciben las personas que utilizan el transporte puede variar, según el punto de vista de la empresa que presta el servicio y la percepción de éstos; hay características que podrían parecer funcionales para la empresa y que mejoran los resultados que la empresa percibe, como por ejemplo, acortar el tiempo del recorrido aumentando la velocidad en carretera, acortar el tiempo en las paradas, sobrecargar el bus con más pasajeros, entre otros, que en apariencia se estaría brindando un servicio más eficiente; sin embargo estas medidas pueden exponer la vida de los que hacen uso de este servicio, y obliga al conductor a tratar a las personas como bolsas de carga y no como personas que necesitan ser transportadas, dañando la percepción del servicio que recibe.

Por lo tanto, la empresa debe verificar que sus estándares de calidad no solo cumplan sus requisitos de eficiencia sino también los estándares generales de satisfacción del usuario, para lo cual la empresa debe evaluar periódicamente las necesidades y requisitos de sus clientes que en este caso son los usuarios del servicio de transporte; como dice Setó (2004), lo más importante es la percepción subjetiva del cliente sobre el servicio que recibe, esto permitirá su satisfacción de un viaje más placentero que es en este caso la calidad del servicio que desea prestarse para lograr la fidelidad del cliente.

En cuanto a la apreciación que los usuarios tengan del servicio que se les brinda, se entiende que la percepción es relativa, cada persona tiene su concepto de lo que es la amabilidad, seguridad, el respeto y otras características que se investigan; sin embargo; se parte de lo que se espera del conductor de transporte

público, que el conductor detenga completamente el bus para que una persona suba, que arranque hasta que la persona esté bien estable en el autobús, que tome el dinero y devuelva el cambio sin tirarlo o sin ser grosero, se espera que no grite a los pasajeros o les hable con palabras soeces, que durante el viaje demuestre amabilidad y tranquilidad para con los usuarios y otros conductores que se encuentren en el camino, y no se muestren agresivos al conducir; en general, que no exponga la vida de los usuarios con actitudes temerarias, el conductor debe demostrar especial cuidado con los niños y ancianos al subir y bajar del autobús, durante el viaje y no permitir que el autobús esté sobre cargado poniendo en riesgo a todos.

En relación a esto, es de vital importancia conocer qué tipo de atención están recibiendo los usuarios del servicio de transporte y cómo perciben ellos el trato que reciben de parte de los conductores, como las características de personalidad que han observado ellos en sus viajes en las unidades de transporte; además, conocer las cualidades con las que los conductores cuentan que hacen agradable el viaje hacia sus destinos.

2.3.7 Atención al cliente

La atención al cliente es la interacción por parte de los empleados de una empresa con los usuarios, el proceso mediante el cual se pretende dar a la persona lo que necesite para que pueda estar satisfecho con los bienes o servicios que se le presten y de esta forma se pueda retener como un cliente leal a la empresa, para que una empresa pueda progresar precisa de usuarios frecuentes y una forma de asegurar la frecuencia y fidelidad de los clientes es por medio de la atención adecuada que se brinda.

Brown (1992) dice que la atención al cliente debe estar enraizada en la cultura organizacional; no puede ser creada de la nada, ni creada por un organismo externo a la empresa, ya que es el propósito mismo de la creación de la empresa, es su base fundamental para subsistir; sin clientes, usuarios,

consumidores, no es posible tener una empresa, por lo tanto; la gestión de la atención al cliente es uno de los primeros pasos para poder fundar una empresa y el punto sobre el cual giran y se sostienen los procesos de dicha empresa para que pueda ser exitosa.

Debe tenerse en cuenta lo delicado de los puestos de trabajo en atención al cliente ya que estos empleados representan directamente a la empresa, para los consumidores o clientes, éstos empleados son en efecto la imagen de la empresa y del trato que reciban de ellos partirá su concepto de la empresa, así como la decisión de quedarse como cliente frecuente o preferir los servicios o productos de otra empresa. También es importante recalcar el cuidado que debe tenerse con las personas que se contraten para ocupar cargos de atención directa al cliente, así como el compromiso de la empresa de contratar personas que estén orientadas a la atención al cliente, de proveerles la correcta capacitación en relación a la visión de la empresa en cuanto a la atención al cliente, es por lo cual que se crea un manual de atención al cliente que como bien dice Villa (2014), estos manuales son herramientas internas que permiten inculcar en los empleados pautas específicas de comportamiento, métodos y procesos para relacionarse con el cliente, incluso para resolver problemáticas, quejas y reclamos de parte del cliente. También la empresa debe tener el cuidado de no solo contratar a los sujetos indicados sino también de proveerles un ambiente laboral satisfactorio que les permita transmitir a los clientes la satisfacción de quedarse con esa empresa.

Es de suma importancia para la atención al cliente la calidad del producto o servicio que la empresa provea ya que los empleados pueden dar su mayor esfuerzo para retener a los clientes, pero si el producto es de mala calidad será poco lo que ellos podrán hacer para retenerlos, se comprende que debe haber una relación entre la calidad del producto o servicio que se presta con la calidad de atención al cliente que se preste, ésta fórmula no es mágica, es clave para garantizar una mayor retención de clientes.

2.3.8 Calidad total en la atención al cliente

Toda empresa comienza con una visión, proveer bienes o servicios a una gran cantidad de la población, que la empresa permanezca en el mercado y obtenga los ingresos necesarios para ser auto-sostenible y proveer ganancias a él o los dueños, para que este sueño pueda llevarse a efecto es necesario que exista una adecuada planeación del proyecto del negocio, tanto como en la fabricación si es un bien o en la forma en que se preste el servicio. En parte la calidad tiene que ver con la fidelidad entre lo que se ha soñado con hacer y el producto finalizado o el servicio entregado y en esto tiene mucho que ver el usuario, quien es el que califica el servicio entregado y quien al fin y al cabo continúa utilizando o no tal servicio, logrando así que la empresa se mantenga en el mercado y le permita crecer. En el caso de los medios de transporte, se presta un servicio ya que los clientes no reciben nada físico o material por el dinero que ellos entregan al conductor al abordar la unidad de transporte.

Las empresas deben tener en consideración la importancia de la constante capacitación y evaluación de la calidad en el servicio que se presta, estar en la disponibilidad de modificar las cosas que, con el paso del tiempo, los nuevos empleados o con las nuevas tecnologías se hayan desajustado y no colaboren en la prestación de un buen servicio al cliente, o que de alguna forma interfieran con los objetivos o propósitos de la empresa.

La frase “el cliente es primero” debe ser tomada en serio pero con cautela en el estudio de la calidad de un servicio, ya que cada persona tiene un diferente grado de satisfacción hasta cierto punto sus propios estándares; sin embargo, éstos deben tomarse en consideración de lo que la empresa ha ofrecido como un servicio, por lo tanto las encuestas de satisfacción al cliente de transporte deben ser específicas en preguntar si lo que se ha ofrecido se ha cumplido y en qué medida se ha hecho, es así como se mide la satisfacción al cliente de transporte y por lo tanto la calidad del servicio que se está prestando esto es según Pérez, (2007) .

La empresa se debe preocupar porque los conductores brinden un servicio de calidad en el cual se sienta satisfecho tanto el conductor como el usuario que recibe el servicio. Recordemos que un cliente satisfecho es una recomendación más para la empresa.

2.3.9 Tres principios de la teoría dialéctica

Los psicólogos marxistas se vieron en la necesidad de crear una estructura de la personalidad, en donde se establecieron los principios más importantes de la problemática fundamental en la investigación psicológica. A mediados de los años treinta se formularon dichos principios: el principio del determinismo, el principio de la unidad entre la conciencia y la actividad y por último el principio del desarrollo de la psiquis en la actividad. Petrovski, A. (1980).

Los conductores están en constante interacción con el medio social y con personas. Se utiliza esta teoría porque hace una relación entre la interacción del medio social y lo psicológico individual, ve al ser humano como un ente biopsicosocial que refleja su conciencia por medio de la actividad a través de la conducta manifiesta.

Como fundamento para dar vida a esta teoría se debe hacer el contraste que tiene la interacción del medio social en el individuo y cómo afecta el individuo a su medio social. Es por ello que se retoman los tres principios de la teoría dialéctica para comprender este fenómeno.

Las condiciones materiales de vida y las relaciones sociales de producción determinan la conciencia del hombre, partiendo de esta idea se crea lo que se conoce como:

Principio del determinismo.

Este se basa según Petrovski, A. (1980), que “la psiquis está determinada por el modo de vida y cambia al cambiar éste” pag.59. Lo que quiere decir que las

condiciones materiales de vida y las relaciones sociales de producción determinan la conciencia del hombre, si el contexto social en el que se encuentra la persona cambia, de esa misma manera influirá en su psiquis. Se manifiesta tanto en el empleo por medio del cargo que desempeña la persona, en sus relaciones laborales entre iguales y superiores; además, en el lugar que ocupe en la jerarquía de la organización.

En relación con lo anterior, el sector transporte es constante en sus procedimientos, son metódicos y repetitivos, las exigencias a los conductores son regularmente las mismas, los recorridos constantes, cumplir con horas de entrada y salida, utilización de la misma unidad a diario, utilizar el uniforme que lo identifica como conductor de Transportes Unidos de Occidente, los liderazgos claros y definidos.

El modo de vida como conductor de una unidad de transporte interdepartamental, una vez iniciado es bastante repetitivo, sometido al mismo tipo de estímulos estresores diariamente como: Dormir poco, madrugar a diario, el tráfico pesado, regaños de los superiores, diferencias con los usuarios, además, lidiar con la delincuencia que se está sufriendo en el sector transporte. Esto va formando hábitos, formas de pensar generadas en las vivencias diarias del conductor, la psiquis del conductor ha cambiado en su modo de vida, según sea la circunstancia por la cual el conductor esté siendo afectado, así será la atención al usuario que brindará, debido que influyen directamente en sus rasgos de personalidad, ya sea de forma negativa o positiva y se ven reflejados en cómo el conductor se dirige a los usuarios al momento de transportarlos.

Entendemos con ésto que el modo de trabajo que el sujeto desempeña es vital en el desarrollo de su psiquis. Si se modifican las condiciones de trabajo del conductor en el cual él se sienta satisfecho, influirán en su conciencia con respecto a sus actos en la realización de su trabajo, modificando y reflejándose en sus rasgos de personalidad al momento de la atención al usuario.

Principio de unidad de la conciencia y la actividad

Este principio se basa según Petrovski, A. (1980), en “la conciencia forma el plan interno de la actividad, precisamente en ella se forman los modelos dinámicos de la realidad con ayuda de los cuales el hombre se orienta en el medio circundante”. pág.59.

Esto permite a los psicólogos estudiar la conducta y la actividad, aclarar aquellos mecanismos psicológicos internos que garanticen el éxito de la consecución de los objetivos de las acciones, descubrir la regularidad objetiva de la psiquis.

En la conciencia se forman los planes para la actividad y conducen al hombre para que comprendan su mundo objetivo, la conciencia orienta al sujeto en el desarrollo de su labor, en su empleo, por ejemplo, y en la interacción en general con el medio circundante; en el caso de los conductores la actividad se puede evidenciar a través del desempeño que ellos tienen en la realización de su trabajo, se infiere el nivel de conciencia que tienen en cuanto al trato que deben tener con el usuario y los cuidados que conllevan al momento de conducir.

La actividad que realizan los conductores al prestar este servicio al público se dirige por su conciencia, la cual está determinada por las relaciones interpersonales o laborales que se originan antes o durante el viaje que realiza.

Principio del desarrollo de la psiquis, de la conciencia en la actividad

Este principio según Petrovski, A. (1980), consiste en que “la psiquis puede ser comprendida correctamente y explicada de una manera adecuada solo si se analiza como producto del desarrollo y resultado de la actividad.” pág. 59. Para aproximarnos al contenido de la conciencia de los conductores, su psiquis, es necesario observar, cuestionar y documentar su actividad en relación a los usuarios.

El proceso de formación de los conductores inicia desde el momento en que éste asiste a una escuela de manejo, conoce el reglamento de tránsito, sabe cuáles son las leyes con las cuales debe guiarse, sabe cuál es la forma que debe dirigirse a los usuarios; esto es parte de su desarrollo. Debido a esto, la importancia de las capacitaciones por parte de la empresa a los conductores porque en la medida que les van dando capacitaciones, el conductor va evolucionando y poniendo en práctica el adecuado manejo y trato al usuario. Por eso es necesaria la constante y permanente capacitación en los conductores, para que tomen conciencia de sus actos y pongan en práctica lo aprendido y así mejoren cada día la atención brindada al usuario.

Se comprende, entonces, que la psicología puede estudiar la conciencia en tanto es producto de la actividad, por lo tanto, en el esfuerzo de aproximarnos a la conciencia de los conductores es preciso estudiar su conducta en la actividad mediada, su interacción social con los pasajeros, la atención que brindan a estos. Martín-Baró (1985):

“El trabajo constituye la actividad humana primordial y el marco de referencia crucial que define el sentido de la existencia de los seres humanos” (183).

El trabajo es entonces la actividad que establece la diferencia entre los seres humanos y los animales primitivos porque es allí donde se desarrolla la conciencia humana. Es aquí donde se unen la teoría de la estructura de la personalidad y los tres principios de la psicología dialéctica porque solamente el nivel inferior que es la subestructura biológicamente condicionada se describen elementos innatos que nos asemejan con los animales, todos los demás niveles requieren un nivel de conciencia superior que se desarrolla en la actividad humana.

En el nivel de la experiencia social es en el cual se encuentran los hábitos, los cuales se forman por medio de la repetición de una actividad específica. Para dar mayor explicación se da a conocer un concepto de lo que es hábito según Merani

A. (1976), disposiciones adquiridas por actos reiterados. Pueden ser una costumbre, una necesidad, etc. La clave para formar un hábito es la repetición constante de conductas, Aristóteles dijo: “somos lo que hacemos día a día. De modo que la excelencia no es un acto, sino un hábito”. Esto aplica para todas las características de personalidad en general.

En vista de esto, Allport (1970) ha mencionado que un rasgo es dos o más hábitos, se entiende que un rasgo es una serie de actividades constantes que la persona realiza cotidianamente de una forma constante, consiente y que nos permite hacer una predicción del comportamiento humano.

Como se ha mencionado anteriormente, las actividades cotidianas en un conductor son repetitivas, las repeticiones de esas actividades generan hábitos y los hábitos forman rasgos, los cuales se evidencian en el desempeño del conductor y éstos nos permiten evaluar la personalidad de los conductores. Al evaluar la personalidad del conductor, conviene estudiar los rasgos de personalidad debido a que se pueden observar en la actividad cotidiana que realizan como conductores y porque éstos se modifican al cambiar su realidad, por lo tanto, nos sirve para predecir y modificar su comportamiento.

Debido a ésto, se pretende efectuar un programa de intervención que modifique aquellos rasgos encontrados como débiles en el conductor para que brinden una mejor calidad de atención al usuario y a la vez, permita cumplir con los demás requisitos del perfil de personalidad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de investigación

La investigación tiene elementos cualitativos porque es una investigación que pretende determinar principalmente aspectos diversos del comportamiento humano, como: motivaciones, actitudes que por ser de carácter psicológicos son lo que mejor explica el abordaje del ser humano. A las personas que se les aplica esta investigación son representativos de las clases sociales de una determinada colectividad y están inmersos en un contexto real.

Al mismo tiempo la investigación es exploratoria, porque tiene muy pocos estudios bibliográficos que la describan; según Sampieri (2010), ayuda a familiarizarse con fenómenos desconocidos y obtener información más completa de un contexto particular.

Es de carácter descriptiva porque busca especificar las propiedades, las características, los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Y a la vez es correlacional porque se busca la relación entre el perfil de personalidad de los conductores con la opinión de los usuarios.

3.2 Sujetos de investigación

Es un grupo de personas con características o rasgos similares, encontrándose en la población de 80 conductores que laboran en la empresa de Transportes Unidos de Occidente (T.U.D.O) de la ruta 201, que está ubicada Carretera Panamericana, kilómetro 71 1/2, Cantón El Portezuelo, Santa Ana, Santa Ana, El Salvador.

Se aclara que se trabajó con 30 conductores de Transportes Unidos de Occidente que cumplieron con las siguientes características:

- a) Que sean conductores de la ruta 201.
- b) Que se presenten en horarios laborales matutinos
- c) Que tengan más de un año de laborar como conductores.
- d) Con disponibilidad de colaborar.
- e) Con contrato permanente.

Además, se tomó a bien trabajar con 30 usuarios de Transportes Unidos de Occidente que cumplieron con las siguientes características:

- a) Que viajen diariamente en la ruta 201.
- b) Que tengan disponibilidad de colaborar.

3.3 Instrumentos

Los instrumentos administrados en la investigación fueron:

3.3.1 Test PPG-IPG aplicado a los conductores (anexo 1)

Objetivo: identificar rasgos estables de la personalidad que poseen los conductores y que contribuyen al desempeño de su trabajo.

Descripción: dicho test evalúa, según Gordon (1996), ocho rasgos básicos de la personalidad que ayudan a especificar cuáles son las características principales que debe poseer un perfil de personalidad, entre ellas están:

Ascendencia: se refiere a la dominancia e iniciativa en situaciones de grupo. El sujeto ascendiente adopta un papel activo en los grupos, es seguro de sí mismo, auto-afirmativo en las relaciones con los demás, toma decisiones sin dejarse influir por las presiones del grupo. Las personas pasivas que juegan un papel pasivo en el grupo, prefieren escuchar a hablar, tienen poca autoconfianza,

dejan que otros tomen las decisiones y suelen depender de los consejos de los demás; estas personas suelen obtener puntuaciones bajas.

Responsabilidad: alude a la constancia y perseverancia en las tareas propuestas, aunque no sean de su agrado e interés; los demás se sienten seguros al confiar en ellos. Quienes, por el contrario, no continúan en las tareas cuando dejan de interesarles y tienden a eludir las responsabilidades, obtienen puntuaciones bajas.

Estabilidad emocional: reúne en sí misma la ausencia de hipersensibilidad, ansiedad, preocupaciones y tensión nerviosa; las personas con puntuación alta son equilibrados y con buena tolerancia a la frustración. Una puntuación baja puede reflejar un ajuste emocional deficiente.

Sociabilidad: es el rasgo que facilita el trato con los demás; a los sujetos con puntuación alta les gusta estar y trabajar con otros. Una puntuación baja refleja una restricción general en los contactos sociales y, en casos extremos, una evitación real de toda relación social.

Autoestima: es la suma de las cuatro variables anteriores del PPG, y fue diseñada para su uso en orientación personal, labor clínica, selección de personal o investigación. En los dos primeros casos habría que poner especial atención a una baja autoestima (puntuaciones percentiles inferiores a 20) para actuar en consecuencia con alguna terapia de apoyo. Una puntuación alta puede reflejar únicamente el deseo de presentar una buena imagen, como podría ser el caso en procesos de selección de personal.

Cautela: normalmente obtienen puntuaciones elevadas las personas muy precavidas, que consideran muy cuidadosamente todos los detalles antes de tomar una decisión y a quienes no les gusta arriesgarse o decidir a la ligera; es lo contrario a la impulsividad o a actuar a la ventura.

Originalidad: la variable define a los sujetos a quienes les gusta trabajar en tareas difíciles, que son intelectualmente curiosos, a quienes les encanta plantear

y solucionar cuestiones intrincadas. En el otro polo se encuentran las personas no preocupadas por adquirir conocimientos ni interesadas en resolver problemas.

Comprensión: obtienen puntuaciones altas las personas que tienen fe y confianza en los demás, son tolerantes, pacientes y comprensivos. Las puntuaciones bajas son obtenidas por los sujetos críticos, a quienes les irrita o molesta lo que hacen o hablan los demás.

Vitalidad: con esta variable se caracteriza a los individuos que muestran vigor y energía, a quienes les gusta actuar o trabajar con rapidez y, en consecuencia, hacen más cosas que los demás. Cuando el resultado es bajo se suele asociar a una persona con poca vitalidad o impulso, que prefiere un ritmo lento o se cansa fácilmente, y cuyos resultados o “producción” es menor.

Dicho test se puede administrar de forma individual y grupal, su duración es variable, ya que puede durar entre veinte a veinticinco minutos, puede ser aplicado a adolescentes y adultos. Se aclara que se utiliza el test PPG-IPG porque mide de forma bastante simple rasgos significativos de la personalidad que se pueden evidenciar en la vida cotidiana de una persona, además porque no se está buscando ningún tipo de dificultades en la personalidad. También se dará mayor importancia a los rasgos que van en consideración al puesto de conductor, los que se consideran que le ayudarán a poder desempeñar con efectividad su trabajo.

3.3.2 Guía de observación no participante, aplicada a los conductores (anexo 2)

Se trata de una observación con propósitos definidos para estudiar al grupo y en la que el observador permanece ajeno al mismo, chequeando lo que observa.

Objetivo: identificar en los conductores los rasgos de personalidad al momento de brindar el servicio de atención al usuario.

Descripción: el instrumento consta con nueve categorías cada una, dividido en cinco ítems, haciendo un total de cuarenta y cinco. Los indicadores abordan aspectos de personalidad para investigar si los conductores la poseen y si éstas contribuyen a su buen funcionamiento laboral.

3.3.3 Entrevista de opinión de atención de servicio, aplicada a los usuarios de Transportes Unidos de Occidente. (anexo 3)

Según Ortiz (2000), utiliza para la obtención directa de respuestas o datos a partir de los planteamientos o preguntas hechos por el entrevistador para ser registrados y posteriormente analizados.

Además, se utiliza para saber la opinión de las personas sobre una situación o problema que lo involucra. El tipo de información que recoge corresponde a opiniones, actitudes y creencias, por tanto, se trata de un sondeo de opinión. Aclarando que lo que se les pregunta a los usuarios va en función a los rasgos de personalidad que evalúa el test PPG IPG.

Objetivo: indagar la opinión que tienen los usuarios acerca del servicio que se le proporciona por los conductores de T. U. D. O.

Descripción: se realizarán cinco preguntas por cada una de las siguientes áreas: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima, cautela, originalidad, comprensión y vitalidad, haciendo un total de cuarenta y cinco preguntas por las nueve áreas, las cuales están formuladas de acuerdo a los rasgos de personalidad que se encuentran en el test PPG IPG y una pregunta para sugerencias, haciendo un total de cuarenta y seis preguntas para sondear la opinión del usuario con respecto a la atención brindada por los conductores.

3.4 Proceso de administración de instrumentos

Para efectos de la investigación se realizó la validación de los instrumentos, las entrevistas de opinión y la guía de observación que fueron examinadas por tres profesionales: un licenciado en psicología, una licenciada en letras y una licenciada en administración de empresas, los cuales realizaron observaciones de los ítems, que se tomaron en cuenta y se modificaron en los instrumentos para que éstos fueran válidos.

Para conocer si los instrumentos eran comprensibles para los conductores y usuarios de Transportes Unidos de Occidente, fue necesario realizar una prueba piloto, la cual se administró a un conductor de otra ruta de autobuses y a otros usuarios de otra ruta de transporte.

A los conductores y los usuarios que fueron seleccionados para ser sujetos de investigación se les explicó los instrumentos de recolección de datos que se utilizaron y que se necesitó de su ayuda para obtener la información, accediendo a colaborar con la investigación.

Fue necesario identificar y preparar un salón limpio, siendo éste la sala de reuniones de la Junta Directiva de Transportes Unidos de Occidente, con ventilación e iluminación adecuada para que se propiciara un rapport adecuado para la administración de los instrumentos a los conductores.

Para administrar los instrumentos se crearon tres grupos, de 10 conductores cada uno, el test PPG IPG fue administrado de forma grupal, en donde estuvieron presentes las tres facilitadoras para explicar el procedimiento y proporcionar ayuda cuando la solicitaran, la aplicación duró una hora por grupo.

La administración de las guías de observación fue de forma individual, abordando los autobuses de los conductores que fueron seleccionados para la investigación, marcando los rasgos con sus respectivas características, que los conductores presentan al momento de brindar el servicio de atención al usuario.

Para finalizar la aplicación de los instrumentos, se entrevistó a los usuarios de Transportes Unidos de Occidente, siendo de forma individual, se realizó en la terminal con los usuarios que llegan a abordar el bus, proporcionando un refrigerio y un ambiente de confianza y respeto.

3.5 Procesamiento de resultados

Teniendo ya todos los instrumentos administrados se procedió a la calificación de cada uno de ellos, comenzando con el test de personalidad PPG-IPG de forma individual, nos permitió identificar los rasgos predominantes de cada uno de los conductores, y a la vez se identificaron los rasgos deficientes, elaborando el perfil gráfico de cada conductor evaluado, un perfil gráfico general donde quedó plasmado las similitudes encontradas de los rasgos de personalidad con puntuaciones altas, mayores de 50 puntos consideradas como fortalezas en los individuos, además se dieron a conocer los rasgos de personalidad con puntuaciones deficientes menores de 50 puntos hacia abajo las cuales son tomadas como debilidades.

Los resultados se ordenaron de forma ascendente de los rasgos de personalidad con puntuaciones altas (fortalezas) hasta llegar al rasgo de personalidad con puntuaciones más bajas (debilidades), se describieron y se desglosaron en características, cada uno de los rasgos de personalidad, los rasgos encontrados permitirán la construcción del perfil general del conductor de los sujetos evaluados.

Luego se hizo una interpretación de forma cualitativa del perfil gráfico general encontrado en los conductores de Transportes Unidos de Occidente.

Se calificó de la observación psicológica de forma individual en donde se procedió a realizar una descripción de los resultados obtenidos, luego los datos que se obtuvieron en la observación psicológica se convirtieron en resultados

generales, se ordenan en un cuadro para una mejor percepción, como fortalezas y debilidades de forma ascendente de los rasgos de personalidad con más predominancia a los menos predominantes en los conductores y a la vez se coloca la cantidad de conductores que lo obtuvieron, además se describen cada uno de los rasgos de personalidad y se desglosan en características que se utilizaron para la redacción de una interpretación general.

Se efectuó la calificación de la entrevista de opinión al usuario de forma individual, luego se procedió a realizar una descripción de los resultados obtenidos. Los datos que se obtuvieron en la entrevista de opinión al usuario se convirtieron en resultados generales, se ordenan en un cuadro como fortalezas y debilidades de forma ascendente de los rasgos de personalidad con más predominancia a los menos predominantes en los conductores, y a la vez se coloca la cantidad de usuarios que tienen esa opinión, se describen cada uno de los rasgos de personalidad y se desglosan en características, se finalizó con la creación de una interpretación general.

Con los datos obtenidos se diseña un cuadro comparativo de los resultados de los instrumentos test PPGI-PG, observación psicológica y entrevista de opinión al usuario, el cual está estructurado de la siguiente manera: se han ordenado los rasgos de personalidad por fortalezas y debilidades, y cada fortaleza se ha ordenado de forma ascendente, de igual forma se ordenaron las debilidades, se señalan los rasgos que se encontraron en común en los instrumentos, identificando con el color AZUL las fortalezas y las debilidades con el color ROJO.

Para finalizar se ejecutó una integración de datos con los resultados de los instrumentos utilizados, lo que permitió tener una visión particular, pero al mismo tiempo global de aquellos rasgos característicos y comunes de los conductores, ayudando a crear un instrumento para luego obtener su perfil de personalidad.

Luego se presenta un perfil de personalidad de los conductores T.U.D.O., donde se presentaron los rasgos de personalidad fortalecidos y deficientes encontrados, ordenados de mayor a menor según la predominancia en los conductores.

Dando a conocer el cumplimiento de los objetivos y respondiendo a las preguntas de investigación que se plantearon al inicio de esta investigación; ésto se hizo a través de análisis de los resultados empíricos obtenidos, realizando interpretaciones exclusivas según los objetivos planteados. Al final se arribó a una serie de conclusiones y recomendaciones puntuales en función a exponer estrategias de intervención para que se brinde un mejor servicio al usuario.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

A continuación se presentan los resultados obtenidos a partir de la aplicación de los instrumentos a los conductores de Transportes Unidos de Occidente, expuestos en la metodología, en el orden de aparición siguiente:

Perfil gráfico general de los conductores, resultados generales de la observación psicológica y luego aparece procesada la información de la entrevista de opinión de los usuarios, exponiendo los resultados generales. Los resultados individuales del test PPG- IPG, observación psicológica y entrevista de opinión al usuario aparecen al final del documento. (Ver anexos 5,6 y 7).

Se aclara que a partir de los resultados individuales de cada instrumento se han realizado interpretaciones generales.

4.1 Resultados del test PPG- IPG

Los resultados se ordenan de forma ascendente de los rasgos de personalidad con puntuaciones altas hasta llegar al rasgo de personalidad con puntuación más baja, además se describen cada uno de los rasgos de personalidad y se desglosaran en características.

Tabla N° 1 Perfil de Personalidad General de los Conductores de TUDO.



(ELABORACIÓN PROPIA)

- **Rasgos de personalidad con puntuaciones altas (fortalezas)**

El rasgo de personalidad que presentaron los conductores como fortaleza se presenta a continuación:

Cautela: normalmente obtienen puntuaciones elevadas las personas muy precavidas, que consideran muy cuidadosamente todos los detalles antes de tomar una decisión y a quienes no les gusta arriesgarse o decidir a la ligera, es lo contrario a la impulsividad o a actuar a la ventura.

Los conductores de Transportes Unidos de Occidente presentaron este rasgo de personalidad; lo que quiere decir que son cuidadosos en lo que realizan, piensan antes de actuar, no se ponen en riesgo ni a los demás y controlan sus impulsos.

- **Rasgos de personalidad con puntuaciones bajas (debilidades)**

Los rasgos de personalidad que presentaron los conductores como debilidades se presentan a continuación:

Vitalidad: con esta variable se caracteriza a los individuos que muestran vigor y energía, a quienes les gusta actuar o trabajar con rapidez y, en

consecuencia, hacen más cosas que los demás. Cuando el resultado es bajo se suele asociar a una persona con poca vitalidad, que refiere un ritmo lento o se cansa fácilmente y cuyos resultados o “producción” es menor.

Los conductores presentaron deficiencia en este rasgo, lo que quiere decir que son poco ágiles, se ven con poca energía, con frecuencia pierden la concentración al conducir, son poco activos en el trabajo y con poco entusiasmo en sus actividades.

Estabilidad emocional: reúne en sí misma la ausencia de hipersensibilidad, ansiedad, preocupaciones y tensión nerviosa, las personas con puntuación alta son equilibrados y con buena tolerancia a la frustración.

Sin embargo, los conductores evaluados presentaron deficiencia en este rasgo lo que quiere decir que los conductores con frecuencia no controlan sus impulsos, son poco tranquilos, a veces son impacientes, son poco perseverantes, en ocasiones son intolerante al estrés, tristeza, ansiedad, culpa.

Sociabilidad: es el rasgo que facilita el trato con los demás; a los sujetos con puntuación alta les gusta estar y trabajar con otros. Una puntuación baja refleja una restricción general en los contactos sociales y en casos extremos, una evitación real de toda relación social.

Los conductores presentaron una restricción en los contactos sociales, lo que quiere decir que se les dificulta el trato con las demás personas, ser amables con los demás, se les dificulta estar rodeado de mucha gente, son poco pacientes con las personas lo que dificulta su servicio de atención al cliente.

Ascendencia: se refiere a la dominancia e iniciativa en situaciones de grupo. El sujeto ascendiente adopta un papel activo en los grupos, las personas pasivas, que prefieren escuchar que hablar y suelen depender de los consejos de los demás, obtienen por lo general, puntuaciones bajas en este rasgo.

En el caso de los conductores se presentan como personas pasivas lo que quiere decir que reflejan poca autoconfianza, se les dificulta formar parte activa

en las actividades de grupo y aceptar las críticas dificultando sus relaciones grupales.

Responsabilidad: alude a la constancia y perseverancia en las tareas propuestas, aunque no sean de su agrado e interés. Así los que tienen puntuaciones bajas tienden a eludir las responsabilidades.

Los conductores evaluados tienden a eludir responsabilidades, lo que quiere decir que son personas que presentan limitantes para llevar a cabo su trabajo cuando hay obstáculos, se les dificulta ajustarse a los horarios del trabajo y son poco activos en el trabajo.

Originalidad: la variable define a los sujetos a quienes les gusta trabajar en tareas difíciles, que son intelectualmente curiosos, a quienes les encanta plantear y solucionar cuestiones intrincadas. En el otro polo se encuentran las personas no preocupadas por adquirir conocimientos ni interesadas en resolver problemas.

Los conductores evaluados son personas que se les limita terminar su trabajo por las dificultades, dificultad en proponer soluciones al enfrentar dificultades sienten poco interés en buscar nuevos conocimientos.

Comprensión: obtienen puntuaciones altas las personas que tienen fe y confianza en los demás, son tolerantes, pacientes y comprensivos. Las puntuaciones bajas son obtenidas por los sujetos críticos a quienes les irrita o molesta lo que hacen o hablan los demás.

Los conductores son personas críticas debido a que salieron deficientes en este rasgo, lo que quiere decir que tienen poca confianza en los demás, son poco tolerantes, impacientes y tienden a hacer poco sociables.

Autoestima: es la suma de los rasgos de ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional y sociabilidad; fue diseñada para su uso en orientación personal, en labor clínica, en selección de personal o investigación, La puntuación alta puede reflejar únicamente el deseo de presentar una buena imagen.

Los conductores presentaron deficiencia en este rasgo, lo que quiere decir que descuidan su apariencia personal, son poco amables con otros, se les dificulta hacer amigos entre los compañeros de trabajo, y muestran inseguridad en su lenguaje corporal.

- **Interpretación general del perfil de personalidad**

En cuanto a la administración del test PPG IPG a los conductores, los resultados generales fueron los siguientes: el rasgo de personalidad sobresaliente fue la cautela, todos los conductores coincidieron en que su trabajo requiere de mucha precaución para realizarlo, por lo tanto predomina en su personalidad las características de cautela; al responder el test los conductores lo realizaron cuidadosamente debido a que consideraron la evaluación como un medio para poder demostrar a los jefes que son cuidadosos en su trabajo.

Todos los conductores presentaron deficiencia en la mayoría de los rasgos de personalidad, los cuales se mencionan a continuación: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima, originalidad, comprensión y vitalidad. Se aclara que un número significativo de los rasgos de personalidad deficientes influyen directamente en la atención que los conductores brindan a los usuarios, esos rasgos son: responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima y comprensión. Es necesario reforzar estos rasgos de personalidad para que influyan de forma positiva en los conductores y así facilitar una calidad de atención al usuario.

4.2 Resultados generales de la observación psicológica

Los resultados se ordenan como fortalezas y debilidades de forma ascendente de los rasgos de personalidad con más predominancia a los menos predominantes en los conductores y a la vez se coloca la cantidad de conductores

que lo obtuvieron, además se describen cada uno de los rasgos de personalidad y se desglosan en características.

Tabla N° 2 Resultados generales de la observación psicológica.

RASGOS DE PERSONALIDAD FORTALECIDOS EN LOS CONDUCTORES	TOTAL DE CONDUCTORES	RASGOS DE PERSONALIDAD DÉBILES EN LOS CONDUCTORES	TOTAL DE CONDUCTORES
Cautela	23	Ascendencia	17
Comprensión	22		
Responsabilidad	21		
Autoestima	20		
Originalidad	20		
Estabilidad Emocional	19		
Vitalidad	18		
Sociabilidad	17		

FUENTE PROPIA

Rasgos de personalidad con puntuaciones altas (fortalezas)

Los rasgos de personalidad que presentaron los conductores como fortalezas se presentan a continuación:

Cautela: normalmente obtienen puntuaciones elevadas las personas muy precavidas, que consideran muy cuidadosamente todos los detalles antes de tomar una decisión y a quienes no les gusta arriesgarse o decidir a la ligera, es lo contrario a la impulsividad o a actuar a la ventura.

Los conductores de Transportes Unidos de Occidente presentaron este rasgo de personalidad; lo que quiere decir que los conductores son cuidadosos en lo que realizan, no se ponen en riesgo ni a los demás y controlan sus impulsos.

Comprensión: obtienen puntuaciones altas las personas que tienen fe y confianza en los demás, son tolerantes, pacientes y comprensivos. Las puntuaciones bajas son obtenidas por los sujetos críticos a quienes les irrita o molesta lo que hacen o hablan los demás.

Los conductores presentaron fortalecido este rasgo, tienen confianza en las demás personas, son tolerantes, pacientes y disfrutan trabajar con otras personas.

Responsabilidad: alude a la constancia y perseverancia en las tareas propuestas, aunque no sean de su agrado e interés. Así los que tienen puntuaciones bajas tienden a eludir las responsabilidades.

Los conductores son personas responsables, se ajustan a los horarios de trabajo, piensan antes de actuar, son constantes, prudentes, llevan a cabo su trabajo a pesar de los obstáculos y son activos en el trabajo.

Autoestima: es la suma de los rasgos ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional y sociabilidad; fue diseñada para su uso en orientación personal, en labor clínica, en selección de personal o investigación. La puntuación alta puede reflejar únicamente el deseo de presentar una buena imagen.

Los conductores presentaron fortalecido este rasgo, lo que quiere decir que cuidan su apariencia personal, sonrían con frecuencia, son amables con otros,

se les facilitan hacer amigos entre los compañeros de trabajo y muestran seguridad en su lenguaje corporal.

Originalidad: la variable define a los sujetos a quienes les gusta trabajar en tareas difíciles, que son intelectualmente curiosos, a quienes les encanta plantear y solucionar cuestiones intrincadas. En el otro polo se encuentran las personas no preocupadas por adquirir conocimientos ni interesadas en resolver problemas.

Los conductores presentaron fortalecido este rasgo, son personas que expresan sus ideas, terminan su trabajo pese a las dificultades y están en búsqueda de conocimiento.

Estabilidad emocional: reúne en sí misma la ausencia de hipersensibilidad, ansiedad, preocupaciones y tensión nerviosa; las personas con puntuación alta son equilibrados y con buena tolerancia a la frustración.

Los conductores presentaron fortalecido este rasgo de personalidad, lo que quiere decir que son personas pacientes, perseverantes, confiables. Mantienen la calma aun cuando las cosas salen mal y además se saben controlar en cualquier situación de trabajo.

Vitalidad: con esta variable se caracteriza a los individuos que muestran vigor y energía, a quienes les gusta actuar o trabajar con rapidez y, en consecuencia, hacen más cosas que los demás. Cuando el resultado es bajo se suele asociar a una persona con poca vitalidad, que refiere un ritmo lento o se cansa fácilmente y cuyos resultados o “producción” es menor.

Los conductores presentaron fortalecido este rasgo, los conductores son personas ágiles, se ven llenos de energía, están alerta al momento que conducen, son activos en el trabajo y son entusiastas en las actividades.

Sociabilidad: es el rasgo que facilita el trato con los demás; a los sujetos con puntuación alta les gusta estar y trabajar con otros. Una puntuación baja refleja una restricción general en los contactos sociales y en casos extremos, una evitación real de toda relación social.

Los conductores presentaron este rasgo fortalecido lo que significa que son amigables, respetuosos, tranquilos y a la vez son pacientes con los pasajeros.

- **Rasgos de personalidad con puntuaciones bajas (debilidades)**

El rasgo de personalidad que presentaron los conductores como debilidad se presenta a continuación:

Ascendencia: se refiere a la dominancia e iniciativa en situaciones de grupo. El sujeto ascendente adopta un papel activo en los grupos, las personas pasivas, que prefieren escuchar que hablar y suelen depender de los consejos de los demás, obtienen por lo general puntuaciones bajas en este rasgo.

Los conductores son personas pasivas, en ocasiones son inseguros, se les dificulta formar parte activa en las actividades de grupo, se muestran inseguros en la toma de decisiones diarias, y en ocasiones se le dificulta aceptar las críticas de los demás.

- **Interpretación general observación**

A continuación, se presenta una descripción general de los resultados obtenidos en la observación psicológica administrada a los conductores de Transportes Unidos de Occidente.

Se observó en los conductores que poseen la mayoría de los rasgos de personalidad que se evaluaron, los rasgos predominantes fueron: cautela debido al tipo de trabajo que ejecutan los conductores, les ayuda a realizarlo con mayor satisfacción, son cuidadosos en lo que realizan, piensan antes de actuar, no se ponen en riesgo ni a los demás y controlan sus impulsos, se encargan de transportar de un lugar a otro a personas y tienen que hacerlo de una forma segura.

Por otra parte, en lo que se refiere al rasgo de comprensión los conductores lo presentaron, les ayuda a poder realizar mejor su trabajo, se refiere a las relaciones interpersonales, como es el trato con los demás y por ser su trabajo

de prestar un servicio a los pasajeros, al salir bien en estos rasgos ayuda a dar un mejor servicio de atención a los pasajeros. Responsabilidad; los conductores respetan y cumplen su horario de trabajo de entrada y salida de la terminal, además hay constancia y perseverancia en las tareas propuestas por los jefes, aunque no sean de su agrado e interés pero las realizan hasta lograr terminarlas. Los conductores observados presentaron las características de autoestima, demostrando que poseen una autoestima saludable, lo que facilita la realización de sus actividades diarias como conductor, también los conductores observados presentaron el rasgo de personalidad: originalidad esto los hace personas que les gusta trabajar en cuestiones difíciles.

Los conductores presentaron el rasgo de estabilidad emocional, lo cual describen a los conductores como personas con paciencia, perseverantes y confiables; este rasgo de personalidad destaca a las personas que son tolerantes a las frustraciones y por el tipo de trabajo que desempeñan es necesario que los conductores presenten estas características, debido a que les ayuda a desempeñar de una forma más efectiva su trabajo; además, los conductores presentaron el rasgo de personalidad vitalidad, esto es importante, debido al tipo de trabajo que realizan, requiere de mucha energía y vitalidad para poder concentrarse en el trabajo y así evitar accidentes. Los conductores presentaron las características de sociabilidad, dado que el rubro de su trabajo es de tratar con personas, es muy necesario que hayan sobresalido en este rasgo de personalidad, porque esto les ayuda a servir de mejor forma a los usuarios, ésto les facilita el trato a las demás personas, también destacan las personas que les gusta estar y trabajar con los demás.

Sin embargo, los conductores presentan deficiencia en el rasgo de personalidad ascendencia, ésto los describe como personas que son poco pasivos en los grupos de trabajo que prefieren escuchar a hablar, poseen poca confianza en sí mismos, dejan que los demás tomen decisiones por ellos y por eso suelen depender de los consejos de otras personas, por eso es necesario

fortalecer este rasgo de personalidad, también reforzar los demás rasgos para que se les facilite el poder brindar una calidad de servicio a las personas que hacen uso del servicio transporte.

Se aclara que existe una diferencia en los resultados obtenidos en el test PPG IPG y la Observación Psicológica, debido a que en el test, los conductores presentaron solo cautela como fortaleza y los demás rasgos deficientes, en la observación presentaron solo ascendencia como debilidad y los demás rasgos fortalecidos, ésto hace parecer que son dos grupos diferentes evaluados sin embargo debe tenerse en cuenta que a pesar que se siguieron procesos para controlar las variables que pudieran influir en los resultados de los instrumentos aplicados, se concluye que en el test influyó la disponibilidad, nivel académico y el tiempo de los conductores al momento de resolver el instrumento PPG IPG.

4.3 Resultados generales de la entrevista de opinión al usuario

Los resultados se ordenan como fortalezas y debilidades de forma ascendente de los rasgos de personalidad con más predominancia a los menos predominantes en los conductores, a la vez se coloca la cantidad de usuarios que tienen esa opinión, además se describen cada uno de los rasgos de personalidad y se desglosan en características.

Tabla N° 3 Resultados Generales de la Entrevista de Opinión al Usuario

RASGOS DE PERSONALIDAD FORTALECIDOS EN LOS CONDUCTORES SEGÚN LOS USUARIOS	TOTAL DE USUARIOS	RASGOS DE PERSONALIDAD DÉBILES EN LOS CONDUCTORES SEGÚN LOS USUARIOS	TOTAL DE USUARIOS
Responsabilidad	21	Originalidad	16
Estabilidad Emocional	19	Comprensión	16
Autoestima	17	Ascendencia	16
Cautela	16	Sociabilidad	17
Vitalidad	15		

FUENTE PROPIA

- **Rasgos de personalidad con puntuaciones altas (fortalezas)**

Los rasgos de personalidad que presentaron los conductores como fortalezas se presentan a continuación:

Responsabilidad: alude a la constancia y perseverancia en las tareas propuestas, aunque no sean de su agrado e interés. Así los que tienen puntuaciones bajas tienden a eludir las responsabilidades.

Los conductores evaluados presentaron este rasgo, llevan a cabo sus tareas a pesar de los obstáculos, tienen hábitos de trabajo bien desarrollados, se ajustan a los horarios establecidos, son activos y prudentes en su labor.

Estabilidad Emocional: reúne en sí misma la ausencia de hipersensibilidad, ansiedad, preocupaciones y tensión nerviosa, las personas con puntuación alta son equilibrados y con buena tolerancia a la frustración.

Los conductores evaluados son personas equilibradas, quiere decir que controlan sus impulsos, son tranquilos y fáciles de tratar, pacientes, perseverantes, confiables y tolerantes al estrés, tristeza, ansiedad y culpa.

Autoestima: es la suma de los rasgos ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional y sociabilidad fue diseñada para su uso en orientación personal, en labor clínica, en selección de personal o investigación, la puntuación alta puede reflejar únicamente el deseo de presentar una buena imagen.

Los conductores evaluados cuidan su apariencia personal, sonríen con frecuencia, son amables con otros, se les facilita hacer amigos entre los compañeros de trabajo, y muestran seguridad en su lenguaje corporal.

Cautela: normalmente obtienen puntuaciones elevadas las personas muy precavidas, que consideran muy cuidadosamente todos los detalles antes de tomar una decisión y a quienes no les gusta arriesgarse o decidir a la ligera, es lo contrario a la impulsividad o a actuar a la ventura.

Los conductores de Transportes Unidos de Occidente presentaron este rasgo de personalidad; son cuidadosos en lo que realizan, piensan antes de actuar, no se ponen en riesgo ni a los demás y controlan sus impulsos.

Vitalidad: con esta variable se caracteriza a los individuos que muestran vigor y energía, a quienes les gusta actuar o trabajar con rapidez, hacen más cosas que los demás. Cuando el resultado es bajo se suele asociar a una persona con poca vitalidad, que refiere un ritmo lento o se cansa fácilmente y cuyos resultados o “producción” es menor.

Los conductores presentaron este rasgo de personalidad fortalecido, son ágiles, con energía, están alerta al momento de conducir, son activos en el trabajo y son entusiastas en sus actividades.

- **Rasgos de personalidad con puntuaciones bajas (debilidades)**

Los rasgos de personalidad que presentaron los conductores como debilidades se presentan a continuación:

Originalidad: la variable define a los sujetos a quienes les gusta trabajar en tareas difíciles, son intelectualmente curiosos, les satisface plantear y solucionar cuestiones intrincadas. En el otro polo se encuentran las personas no preocupadas por adquirir conocimientos ni interesadas en resolver problemas.

Los conductores presentaron deficiente este rasgo, en ocasiones no terminan su trabajo por las dificultades que se les presentan, se les limita proponer soluciones al enfrentar dificultades, muestran poco interés en búsqueda de conocimiento, disminución de expresión de ideas cuando es conveniente, se les dificulta intentar cosas nuevas de buena manera.

Comprensión: obtienen puntuaciones altas las personas que tienen fe y confianza en los demás, son tolerantes, pacientes y comprensivos. Las puntuaciones bajas son obtenidas por los sujetos críticos a quienes les irrita o molesta lo que hacen o hablan los demás.

Los conductores evaluados tienen poca confianza en los demás, tolerancia, a veces son impacientes, poco comprensivos y se limitan a ser sociables esto hace que brinden una atención deficiente al cliente.

Ascendencia: se refiere a la dominancia e iniciativa en situaciones de grupo. El sujeto ascendiente adopta un papel activo en los grupos, las personas pasivas, que prefieren escuchar que hablar y suelen depender de los consejos de los demás obtienen por lo general puntuaciones bajas en este rasgo.

Los conductores evaluados reflejan poca autoconfianza, en ocasiones forman parte pasiva en las actividades de grupo, se muestran inseguros en la toma de decisiones diarias, son poco proactivos en su trabajo y se les dificulta aceptar las críticas.

Sociabilidad: es el rasgo que facilita el trato con los demás; a los sujetos con puntuación alta les gusta estar y trabajar con otros. Una puntuación baja refleja una restricción general en los contactos sociales y en casos extremos, una evitación real de toda relación social.

A los conductores se les dificulta el trato a las personas, ser amable con los demás, en ocasiones no disfrutan estar rodeados de muchas personas, son impacientes, con características que no contribuyen a que brinden una calidad de servicio al usuario.

- **Interpretación general de entrevista de opinión a usuario**

A continuación se realizará una descripción general de los resultados obtenidos en base a la entrevista de opinión al usuario, la cual fue administrada a personas que frecuentemente hacen uso del servicio de Transportes Unidos de Occidente, los resultados obtenidos fueron los siguientes: De los rasgos de personalidad que se evaluaron en la entrevista de opinión administrada a los usuarios, identificaron en los conductores los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos: responsabilidad, los usuarios opinaron que los conductores son personas perseverantes en la mayoría de tareas propuestas, además manejan con precaución lo cual hace que las personas que viajan se sientan seguras de ellos.

En cuanto al trabajo los conductores cumplen las reglas establecidas por la empresa, por ejemplo los horarios establecidos de hora de salida y llegada a la terminal, respetan las rutas asignadas, por lo cual los usuarios los catalogan como responsables. También presentaron el rasgo de estabilidad emocional, los usuarios opinaron que son conductores con una buena tolerancia a la frustración, no se observan preocupados, ansiosos, o que presenten algún tipo de tensión nerviosa, también autoestima, los usuarios manifestaron que los conductores reflejaban una autoestima saludable debido a que observan que el conductor cuida de su apariencia personal, y muestra seguridad en su lenguaje corporal lo que puede influir que el conductor realice su trabajo de forma eficiente.

Presentaron el rasgo de cautela, los usuarios dijeron que los conductores eran personas precavidas por que al momento de ejercer su trabajo de conductor al ir en las carreteras manejaban con bastante precaución, consideraron que los conductores antes de llegar a tomar una decisión piensan bastante antes de actuar. Otro de los rasgos presentados fue: vitalidad, los usuarios manifestaron que los conductores se mostraban con bastante vigor y energía, lo que les permite actuar y desempeñar sus labores con bastante agilidad y rapidez, al momento que les han delegado sus labores diarias no solamente hacen lo que les piden si no que realizan muchas más cosas de lo que les han delegado.

Sin embargo, los conductores presentaron deficiencia en los rasgos de personalidad como: originalidad, los usuarios manifestaron que los conductores presentan poca preocupación por adquirir nuevos conocimientos y por la misma razón de ser personas despreocupadas, no están interesados en resolver problemas refiriéndose al tipo de cargo que desempeñan.

Comprensión: los usuarios dijeron que los conductores eran personas que en ocasiones se irritan y molestan con facilidad, debido a que son poco tolerantes y comprensibles con los usuarios, al momento que abordan y bajan del autobús, pareciendo que en ocasiones no disfrutan estar rodeados de personas y su trabajo amerita que haya una comprensión. Debido que se refiere al trato directo con otras personas. Ascendencia: los usuarios manifestaron que son personas con poca autoconfianza, en situaciones de grupo en este caso de trabajo prefieren escuchar que hablar, son personas que dependen de los consejos de los demás por la misma desconfianza de ellos mismos, por lo cual dejan que otras personas tomen decisiones por ellos.

Otro de los rasgos que debe ser fundamental por el tipo de trabajo que desempeñan es la sociabilidad: los usuarios manifestaron que los conductores evadían los contactos sociales con las demás personas, ya que unos no levantan el rostro ni ven hacia el rostro de las personas, se les dificulta dar un buen trato al usuario y en ocasiones se muestran impacientes especialmente con personas

de la tercera edad y niños, siendo éste un rasgo que por el tipo de trabajo que realizan, tendrían que haber sobresalido, por lo tanto es necesario trabajar en reforzarlo.

Los usuarios expresaron que existen tres áreas de oportunidad para mejorar la atención al cliente y éstas son las siguientes: los conductores sostienen demasiadas conversaciones con personas del género femenino y esto puede causar distracciones que vulneren su seguridad, también opinan que es necesario que la empresa garantice el funcionamiento del aire acondicionado como parte del servicio que ofrece para todas las unidades especiales, también expresaron que los conductores pueden mejorar en sus habilidades sociales, esperan que sean amables y respetuosos con todos los usuarios. Por tal razón, es necesario que los rasgos de personalidad en los cuales presentan deficiencia los conductores sean reforzados para que puedan brindar una calidad de servicio de atención a los usuarios que hacen uso del servicio de T.U.D.O.

4.4. CUADRO COMPARATIVO DE RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS

A continuación se presenta un cuadro comparativo de los resultados de los instrumentos test PPGI-PG, observación psicológica y entrevista de opinión al usuario, utilizados durante la investigación. El cual está estructurado de la siguiente manera:

Se han ordenado los rasgos de personalidad por fortalezas y debilidades, cada fortaleza se ha ordenado de forma ascendente, de igual forma se ordenaron las debilidades. Además, se señalan los rasgos que se encontraron en común en los instrumentos, identificando con el color AZUL las fortalezas y las debilidades con el color ROJO.

4.4.1. CUADRO COMPARATIVO

INSTRUMENTOS UTILIZADOS		
RESULTADO DEL TEST PPG-IPG CONDUCTOR	RESULTADO DE LA OBSERVACIÓN PSICOLÓGICA AL CONDUCTOR	RESULTADO DE LA ENTREVISTA AL USUARIO
FORTALEZAS		
❖ CAUTELA	<ul style="list-style-type: none"> ❖ CAUTELA ❖ COMPRENSIÓN ❖ RESPONSABILIDAD ❖ AUTOESTIMA ❖ ORIGINALIDAD ❖ ESTABILIDAD EMOCIONAL ❖ VITALIDAD ❖ SOCIABILIDAD 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ RESPONSABILIDAD ❖ ESTABILIDAD EMOCIONAL ❖ AUTOESTIMA ❖ CAUTELA ❖ VITALIDAD
DEBILIDADES		
<ul style="list-style-type: none"> ❖ VITALIDAD ❖ ESTABILIDAD EMOCIONAL ❖ SOCIABILIDAD ❖ ASCENDENCIA ❖ RESPONSABILIDAD ❖ ORIGINALIDAD ❖ COMPRENSIÓN ❖ AUTOESTIMA 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ASCENDENCIA 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ ORIGINALIDAD ❖ COMPRENSIÓN ❖ ASCENDENCIA ❖ SOCIABILIDAD

FUENTE PROPIA: Rasgos estudiados y sus similitudes en fortalezas (azul) y debilidades (rojas) en cada instrumento utilizado presentados de forma ascendente.

A continuación, se presenta la descripción del cuadro comparativo:

Las características que se encontraron como fortalezas están ubicadas en la parte superior del cuadro, las cualidades encontradas en común en los tres instrumentos utilizados están colocadas en color azul, estas características son: cautela, responsabilidad, autoestima, estabilidad emocional y vitalidad, dichas características ayudan a los conductores a desempeñar mejor su trabajo, brindar una mejor atención al cliente y desenvolverse en su día a día.

Las características ubicadas en la parte posterior del cuadro son las debilidades encontradas, en las cuales se encuentran algunas en común en los tres instrumentos aplicados: sociabilidad, ascendencia, originalidad y comprensión.

Al trazar un cuadro comparativo de los tres instrumentos aplicados, se puede observar con mayor claridad la efectividad de aplicar más de un test diseñado para obtener información en relación a los rasgos de personalidad, se puede notar que los resultados dependiendo el test no son exactamente iguales pero si hay resultados coincidentes, lo que nos da una mejor idea de las áreas que tienen fortalecidas y las áreas con las cuales tienen mayor dificultad y que puede estar afectando la atención a los usuarios.

Los resultados vistos en el cuadro comparativo dan la pauta para la creación del proyecto de intervención, así como también para formar conclusiones, recomendaciones y apreciar los resultados de una forma más concisa.

4.5. Integración de resultados perfil de personalidad de los conductores

A continuación se presentan los resultados integrales que se obtuvieron de los instrumentos administrados, los cuales fueron: Test PPG IPG, Guía de Observación y Encuesta de Atención al Usuario lo que permitió obtener una visión global de aquellos rasgos y características en común encontrados en los conductores de T.U.D.O., los cuales dan como resultado el Perfil de Personalidad de los Conductores de Transportes Unidos de Occidente.

Se presenta ordenado por FORTALEZAS y DEBILIDADES encontradas en el perfil de personalidad de los conductores T.U.D.O. nombrando cada rasgo de personalidad con sus respectivas características.

Un conductor T.U.D.O. presenta los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos con sus respectivas características:

CAUTELA

- ❖ Cuidadosos al momento de conducir.
- ❖ Precavidos al momento de conducir.
- ❖ Piensan antes de actuar.
- ❖ Saben controlar sus impulsos en cualquier situación de trabajo.
- ❖ Se Interesan por la seguridad de los usuarios y de sí mismo.
- ❖ Manejan a la defensiva.

RESPONSABILIDAD

- ❖ Se ajustan a los horarios de trabajo, cumpliendo con la hora de entrada y salida de la meta de la terminal.
- ❖ Respetan las rutas asignadas por la empresa.
- ❖ Responsables en la entrega de los vuellos.
- ❖ Prudentes al momento de conducir.

- ❖ Activos al momento de conducir.
- ❖ Cumplen con su trabajo pese a las dificultades que se le presenten.
- ❖ Se dirigen al usuario con respeto y educación.

ESTABILIDAD EMOCIONAL

- ❖ Tolerantes a las frustraciones, ansiedad, preocupación.
- ❖ Pacientes con los usuarios.
- ❖ Mantienen la calma aun pese a las dificultades.
- ❖ Pueden trabajar bajo presión.
- ❖ Saben controlar el estrés.

AUTO ESTIMA

- ❖ Cuidan su apariencia personal.
- ❖ Sonríen con frecuencia a los usuarios.
- ❖ Amables con los usuarios.
- ❖ Tienen facilidad de relacionarse con los compañeros de trabajo y usuarios.
- ❖ Muestran seguridad en su lenguaje corporal.

VITALIDAD

- ❖ Mantienen un ritmo activo en el trabajo.
- ❖ Manejan con prontitud y precaución.
- ❖ Entusiastas en sus actividades laborales.
- ❖ Están alerta al momento de conducir.
- ❖ Poseen vigor y energía.

A continuación se presentan las debilidades encontradas en el perfil de personalidad de los conductores T.U.D.O., nombrando cada rasgo de personalidad con sus respectivas características:

SOCIABILIDAD:

- ❖ Se les dificulta el trato a las demás personas.
- ❖ Se les dificulta ser amable.
- ❖ Se muestran intranquilos y difíciles de tratar.
- ❖ En ocasiones no disfrutan estar rodeados de mucha gente.
- ❖ En ocasiones se les dificulta trabajar con otras personas.
- ❖ Poco paciente con los pasajeros.

ASCENDENCIA:

- ❖ Reflejan poca autoconfianza.
- ❖ Se les dificulta formar parte activa en las actividades de grupo.
- ❖ Inseguros en la toma de decisiones diarias.
- ❖ Poco proactivos en su trabajo.
- ❖ Dificultad para aceptar las críticas.
- ❖ Limitantes al aceptar sugerencias de los pasajeros.

COMPRESIÓN

- ❖ Pocos tolerantes con los usuarios.
- ❖ Impacientes con los usuarios al momento de abordar y bajar del autobús.
- ❖ Poco comprensivos con los usuarios.
- ❖ Dificultad al ser sociables.
- ❖ Se les dificulta estar rodeados de gente.

- ❖ Poco amigables con los usuarios.

ORIGINALIDAD:

- ❖ Presentan limitantes para terminar su trabajo por las dificultades.
- ❖ Presentan dificultad para proponer soluciones.
- ❖ Poco interés en búsqueda de conocimiento.
- ❖ Dificultad en expresar sus ideas cuando es conveniente.
- ❖ Dificultad en intentar cosas nuevas de buena manera.
- ❖ Poca aceptación de sugerencias.
- ❖ Se les dificulta ser espontáneos en sus actividades de trabajo.

Se aclara que de los rasgos de personalidad que los conductores presentan como fortalezas serán intervenidos en los talleres, los rasgos siguientes: cautela, responsabilidad, estabilidad emocional, vitalidad y autoestima, ayudando a potencializarlos debido a que son rasgos de personalidad que influyen directamente con su puesto de trabajo y así, brindar una mejor calidad de servicio de atención al cliente.

Se aclara que de los rasgos de personalidad que presentaron como debilidades solamente se intervendrán sociabilidad y comprensión, debido a que son rasgos de personalidad fundamentales para interactuar y desenvolverse en su puesto de trabajo como conductores, es aquí, donde se tiene la necesidad de intervenirlos para que los conductores brinden una calidad de atención al usuario.

Los rasgos de personalidad ascendencia y originalidad no se intervendrán por no influir directamente en el desempeño de su trabajo como conductor.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- Se concluye que el perfil de personalidad de los conductores de Transportes Unidos de Occidente S.A. de C.V., está conformado por los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos: CAUTELA, RESPONSABILIDAD, ESTABILIDAD EMOCIONAL, AUTOESTIMA y por último está el rasgo de personalidad VITALIDAD. El perfil de personalidad de los conductores muestra debilidades en los rasgos que se presentan a continuación: SOCIABILIDAD, ASCENDENCIA, COMPRENSIÓN, ORIGINALIDAD.
- Los usuarios de Transportes Unidos de Occidente consideran que los rasgos de personalidad fortalecidos en los conductores, en relación al servicio que les proporcionan son: responsabilidad, estabilidad emocional, cautela, vitalidad y autoestima; estos rasgos de personalidad contribuyen a la calidad de atención al cliente que ellos prestan a diario a los usuarios. También destacan que hay rasgos de personalidad deficientes en los conductores, éstos son: ascendencia, sociabilidad, originalidad y comprensión; estos rasgos dificultan que los conductores puedan brindar una mejor calidad de atención a los usuarios, ya que la mayoría de estos rasgos de personalidad están relacionados directamente con la interacción de los conductores en relación a otras personas, en este caso, los usuarios y otros conductores.

- Los usuarios manifiestan que existen tres áreas de oportunidad para mejorar la atención al cliente y éstas son: los conductores sostienen demasiadas conversaciones con personas del género femenino y esto puede causar distracciones que vulneren su seguridad, también opinan que es necesario que la empresa garantice el funcionamiento de las unidades, aire acondicionado como parte del servicio que ofrece para todas la unidades especiales y que los conductores sean más amables con todas las personas.
- La relación que existe entre las características de personalidad del conductor, con la opinión que tienen los usuarios con respecto al servicio recibido, es que las características deficientes que poseen los conductores influyen directamente en la interacción usuario – conductor, por ejemplo: comprensión y sociabilidad son rasgos con características como amabilidad, tolerancia, paciencia, que los conductores necesitan para brindar una calidad de atención, ésto contribuye a que los usuarios se sientan valorados y respetados por los conductores. También se observa que estas características poseen baja puntuación en los resultados del test administrado a los conductores, de igual forma presentan baja puntuación de los resultados en las encuestas de opinión a los usuarios; por lo tanto se puede concluir que la calidad de servicio que reciben los usuarios está totalmente relacionada con los rasgos de personalidad sondeados en esta investigación, lo cual ayuda a comprender que en la medida en que los rasgos de personalidad de los conductores sean cada vez más fortalecidos el usuario estará percibiendo una mejor calidad de servicio al cliente.
- El perfil de personalidad de los conductores con la calidad de servicio que brindan a los usuarios está relacionado directamente con la satisfacción

del usuario de transporte, debido a que cada una de las características de personalidad de los conductores se refleja en el trato que brinda al usuario, pero principalmente en la forma que el usuario percibe que es tratado, con respecto a la sociabilidad, comprensión, originalidad y ascendencia rasgos de personalidad que en los conductores se encuentran deficientes los cuales ayudan al conductor para brindar una buena atención al usuario, lo cual se interpreta como una mala calidad del servicio al usuario, por lo tanto, la relación que existe entre el perfil de personalidad de los conductores con la calidad de servicio brindado a los usuarios, es que en la medida en que los conductores presenten los rasgos de personalidad de interacción directa con el usuario como sociabilidad y comprensión, el usuario percibirá una buena calidad de servicio, y mediante los conductores presenten deficiencia en los rasgos de personalidad de interacción directa usuario-conductor, el usuario percibirá deficiencia en la calidad de servicio brindado.

- Se considera importante que en el plan de intervención se tomen en cuenta solamente aquellos rasgos que ayuden directamente al puesto de trabajo de acuerdo a las características de la función que desempeñan los conductores, se utilizarán, estrategias específicas en los rasgos de personalidad que los conductores presentaron como fortalezas, luego se intervendrán cautela, responsabilidad, estabilidad emocional, vitalidad y autoestima para potencializarlos en los conductores, debido a que son rasgos de personalidad que influyen directamente con su puesto de trabajo y así brindar una mejor calidad de atención al cliente. Se utilizarán estrategias específicas en los rasgos de personalidad que los conductores presentaron como debilidades, se aclara que se intervendrán los rasgos sociabilidad y comprensión debido a que son rasgos de personalidad fundamentales para interactuar y desenvolverse en su puesto de trabajo como conductor, los rasgos de personalidad ascendencia y originalidad no

se intervendrán por no influir directamente en el desempeño de su trabajo como conductor.

- Existe una diferencia en los resultados obtenidos en el test PPG IPG y la observación psicológica debido a que en el test los conductores presentaron solo cautela como fortaleza y los demás rasgos deficientes, en la observación presentaron solo ascendencia como debilidad y los demás rasgos fortalecidos, ésto hace parecer que son dos grupos diferentes evaluados, sin embargo, debe tenerse en cuenta que a pesar que se siguieron procesos para controlar las variables que pudieran influir en los resultados de los instrumentos aplicados, se concluye que en el test PPG IPG influyó la disponibilidad, nivel académico y el tiempo de los conductores al momento de resolver el instrumento administrado.
- Las condiciones de espacio físico, el tiempo y la disponibilidad de los conductores influyen directamente en los resultados obtenidos de los instrumentos administrados.
- Al momento de conducir un autobús no se pueden dejar de lado diversos factores que influyen en la concentración del motorista durante su trabajo, entre estos factores están familiares, sociales y de relaciones interpersonales, factores económicos, su propia salud, alimentación, factores ambientales y relativos al trabajo directamente y a la calidad de servicio que brindan al usuario.

Recomendaciones

A la empresa:

- Impulsar el programa de intervención “Mejorando mi personalidad”, dirigido a los conductores conformado por diversos talleres. (Ver Anexo 8)
- Se recomienda llevar a cabo el programa de intervención a los conductores para mejorar las debilidades y fortalezas que se han encontrado en el perfil de personalidad del conductor
- Se recomienda establecer un sistema constante de capacitación en cuanto al servicio de atención al cliente, para que los conductores puedan fortalecer las áreas deficientes, así como mejorar sus áreas fuertes.
- Poseer una clínica donde intervenga un psicólogo/a para que se encargue de la salud emocional de los conductores y un médico que cuide de la salud física para que estén en óptimas condiciones y desarrollen de mejor manera sus labores.
- Las empresas de transportes públicos deben poseer un perfil de puesto y un perfil de personalidad, al momento de contratar a un conductor para poder identificar rasgos de personalidad en el aspirante que contribuyan a la realización de su trabajo y a la vez, al bienestar físico-emocional del conductor al momento de realizar sus labores.

Al conductor:

- Se invita al conductor a ser parte activa de su formación humana, buscando formas de fortalecer las cualidades de personalidad que resultaron deficientes.

- Se considera que el conductor debe a su vez valorar su puesto de trabajo como una oportunidad, no solamente de obtener un salario para subsistir si no también considerarlo como un servicio a su país.
- Se recomienda que el conductor se someta al programa de intervención en donde se abordarán los rasgos de personalidad fortalecidos, como también los rasgos de personalidad deficientes con el objetivo de brindar una calidad de atención al cliente. (Ver Anexo 8)

A la sociedad en general:

- Se recomienda promover leyes que puedan regular más estrictamente los permisos para conducir transporte público, que los candidatos se sometan a pruebas psicológicas a fin de determinar si cuentan con las características de personalidad que les ayudarán a desempeñar su trabajo correctamente.
- Se recomienda que apoyen a los conductores con seguridad policíaca, en sus recorridos.

A la Universidad de El Salvador:

- Se considera importante que la Universidad de El Salvador impulse las investigaciones que vayan dirigidas a la temática del transporte, porque en su mayoría la población estudiantil de la universidad utiliza este medio para transportarse hacia el centro educativo, es afectada por las diferentes problemáticas y deficiencias que presenta en el país.
- Se sugiere promover investigaciones en el área psicológica, sociológica y económica, que ayuden a explicar la problemática de transporte público en El Salvador de forma integral, para que de esta forma se puedan presentar alternativas a dichas problemáticas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Bibliografía citada

ABC, D. (s.f.). Tu diccionario hecho fácil. Recuperado el 5 de diciembre de 2015, de

www.definiciónABC.com

Auto Escuela Stop. (2005). Psicología en la conducción de vehículos. Recuperado el

19 de agosto 2014, de Psicología en la conducción de vehículos:
<http://www.autoescuelastop.cl/descargas/psicología.pdf>

Ávalos, J. (11 de marzo de 2007). El problema insuperable del transporte público. El

Salvador.com.

Brown, A. (1992). Gestión de la atención al cliente. Madrid España: Díaz de Santos.

Calderón., C. A. (8 de julio 2015). Estadísticas de accidentes de tránsito.

(S. Guadrón, & X. Guillén, Entrevistadoras)

Carranza, K. (2010). Manual de funciones T.U.D.O. Santa Ana, Santa Ana. El Salvador.

Castro, M. D. (13 de mayo 2014). Estadísticas de accidentes de tránsito.

(S. Guadrón, & X. Guillén, Entrevistadoras)

Colegio Oficial de Psicólogos de España. o. (s.f.). Psicología del tráfico y la seguridad

vial. Recuperado el 19 de agosto 2014, de Psicología del tráfico y la seguridad vial: <https://www.cop.es/perfiles/index.html>

González, R. (2001). Generalidades. En N. Fernando, Psicología y salud (pág. 4).

La Habana: Ciencias Médicas.

Gordon, L. (1996). PPG - IPG Perfil de inventario de personalidad (2 ed. ed.). Madrid,

España: TEA Ediciones, S. A.

Gutiérrez, J., Sierra, J., & Alfaro, O. (2008). Investigación. Agresividad al volante en

el transporte público de San Salvador: estudio de factores asociados . San Salvador, El Salvador: Proyecto de Cooperación conjunta entre la Universidad de Granada (España) y la Universidad Tecnológica de El Salvador.

H.Jonathan, L. y. (28 de noviembre 2013). Motorista de bus sufre infarto y provoca múltiples accidentes en Santa Ana. La Prensa Gráfica.

Martin Baró (1985) Acción e ideología. Psicología Social desde Centroamérica 29

Ed. San Salvador, El Salvador. Uca Editores.

Merani, A.L. (1976) "Diccionario de Psicología," Barcelona, EDICIONES GRIJALBO, S.A.

News, S. N. (2012). El perfil psicológico del chofer. Recuperado el 19 de agosto 2014, de <http://solnacentenews.blogspot.com/2012/08/el-perfil-psicologico-del-chofer.html>

Ortíz, F., & Garcia, M. (2000). Metodología de la investigación: El proceso y sus técnicas. México: Limusa S.A. de C.V.

Peñate, S. (31 de agosto 2015). Principales causas de accidentes y victimas. La Prensa Gráfica.

Pérez, V. (2007). Pautas para garantizar una excelencia en el servicio. España: Ideaspropias.

Petrovski, A. (1980). Psicología General. Moscú: Progreso.

Predvechni, G. K. (1985). Psicología Social. Argentina & Mexico: Editorial Cartago, Argentina & Editorial Letras, S.A. Mexico.

Reglamento General de Tránsito (15 de febrero 2002). Diario Oficial Casalco.

Recuperado el 30 de noviembre 2015,
www.casalco.org.sv/.../Reglamento%20general%20de%20transporte%20
...

Rodríguez, C., & Garibay, J. (2014). Análisis de rasgos de la personalidad profesional en estudiantes de la Licenciatura en Administración de una IES.
México, México.

Sampieri, H., Fernando, C., & Baptista, M. d. (2010). Metodología de la Investigación.

México: EDITORIAL MÉXICO.

Setó, D. (2004). Percepción del servicio al cliente. ESIC.

Vanegas, O. (7 de Abril 2014). Rutas interdepartamentales. Comunicaciones personales.

(X. Guillén, & E. Ramírez, Entrevistadoras)

Villa, J. (2014). Manual de atención a clientes y usuarios. Barcelona: Profit.

VMT. (10 de Febrero 2011). Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

Recuperado el 7 de Septiembre 2014, de ViceMinisterio de Transporte:
www.vmt.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&catid=130:leyes-de-transporte-&id=655:ley-de-trasporte-terrestre-transito-y-seguridad-vial&Itemid=167

Bibliografía Consultada

Branden, N. (1969). La Psicología de la auto estima. Barcelona: Paidós.

Celdran, A. (1980). Técnicas para el tratamiento psicopedagógico. Bogotá:
CINCEL KAPELUSZ.

Cummings, L., & Donald, P. (1985). Teoría y práctica organizacional. México:
México

Trillas.

Dicaprio. (1989). Teorías de la personalidad (2 ed.). México: Mc Graw Hill
Interamericana.)

Echeburúa, E. (2004). Superar un trauma. Madrid: Anaya.

FEPADE, I. (2008). Escuela de Ciencias Básicas. Técnicas de investigación.
San Salvador, El Salvador: Comisión de acreditación de calidad
académica.

Grupo Editorial OCÉANO.(1999).Enciclopedia General de la Educación. (Vol. 1).
Barcelona, España: OCÉANO.

Innocenti, Z. J. (1994). Sociología General. San Salvador: Talleres Gráficos
UCA.

Larousse . (2007). Diccionario Manual de la Lengua Española . España:
Larousse

Editorial, S.L.

López, J. (2004). Relaciones Humanas y Psicoterapia. Sevilla, España: Egandy
S.L.

Martínez, J. (2007). Recursos humanos, el éxito la suma de esfuerzos.
Recuperado

el 20 de noviembre del 2015, de
www.elblogderrhh.com/2007/09/iniciativa.html

- Martínez, L. (2011). La Estabilidad Emocional. gestaltsinfronteras,
www.gestaltsinfronteras.com/.../la-estabilidad-emocional-otra-dimensión-e-la-autoestima/ .
- Navas, M. (2014). La Investigación Social: Su Metodología (2 ed.). San Salvador,
El Salvador.
- Orozco, D. (2014). Recuperado el 22 de noviembre del 2015, de Bloggingince:
www.conceptodefinición.de/responsabilidad/
- Rivas, A. (2011). Guía metodológica para la elaboración de investigaciones científicas.
(2da ed.). San Salvador, El Salvador.
- Rosental, M. Diccionario de Filosofía, primera edición.
- Rubinstein .JL. (1967). Principios de la Psicología General. México DF: GRIJALBA SA.
- Swan, W. (1997). Cómo escoger el personal adecuado. Bogotá: Norma.
- Urbina, A. (1998). Test Psicológicos. México: PRENTICE HALL.
- Zacarias, E. (s.f.). Así se investiga para hacer una investigación. (3 ra. ed.). Santa Tecla, El Salvador: Editorial Clásica Roxsil.

ANEXOS

N° 1 Hoja de respuestas del test de personalidad PPG-IPG.

N°2 Guía de observación.

N°3 Entrevista de opinión al usuario.

N°4 Elementos para formar el perfil de personalidad.

N°5 Resultados individuales de los conductores de T.U.D.O. obtenidos en la aplicación del test PPG-IPG.

N°6 Resultados individuales de las observaciones psicológicas.

N°7 Resultados individuales de la entrevista de opinión.

N°8 Instrumento para sacar el perfil de personalidad de los conductores.

N° 9 Diseño del perfil de personalidad de los conductores.

N° 10 Propuesta programa de intervención “Mejorando mi personalidad” dirigido a conductores de T.U.D.O. S. A DE C.V.

N° 11 Información de los talleres.

N°12 Glosario.

N° 13 Significado de siglas usadas.

ANEXO #2

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE,

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y LETRAS,



GUÍA DE OBSERVACIÓN

OBJETIVO: Observar conductas en los conductores al momento de brindar el servicio de atención al usuario.

Observador:

Lugar: _____ **Fecha:** _____ **Hora:**

INDICACION: Marque con una "X" la conducta que manifiesta el conductor al momento de atender a los pasajeros.

CONDUCTA A OBSERVAR	Presencia	
	Si	No
ASCENDENCIA		
1. Refleja autoconfianza		
2. Forma parte activa en las actividades de grupo		
3. Se muestra seguro en la toma de decisiones diarias		
4. Es proactivo en su trabajo		
5. Acepta las criticas		

RESPONSABILIDAD		
6. Se ajusta a los horarios de trabajo		
7. Constante		
8. Prudente		
9. Lleva a cabo su trabajo a pesar de los obstáculos		
10. Activo en el trabajo		
ESTABILIDAD EMOCIONAL		
11. Paciente		
12. Perseverante		
13. Confiable		
14. Mantiene la calma aún cuando las cosas salen mal.		
15. Se sabe controlar en cualquier situación de trabajo.		
SOCIABILIDAD		
16. Amigable con los pasajeros		
17. Respetuoso con los pasajeros		
18. Tranquilo con los pasajeros		
19. Paciente con los pasajeros		
20. Amable con los pasajeros		
AUTO ESTIMA		
21. Cuida su apariencia personal		
22. Sonríe con frecuencia		
23. Es amable con otros		
24. Se le facilita hacer amigos entre los compañeros de trabajo		

25. Muestra seguridad en su lenguaje corporal		
CAUTELA		
26. Cuidadoso en lo que hace		
27. Precavido		
28. Conduce con cautela		
29. Controla sus impulsos		
30. Se interesa por la seguridad de los pasajeros		
COMPRESIÓN		
31. Tolerantes		
32. Sonríe		
33. Confía en los demás		
34. Hace amigos con facilidad		
35. Disfruta trabajar con otras personas		
ORIGINALIDAD		
36. Termina su trabajo pese a las dificultades		
37. Propone soluciones al enfrentar dificultades		
38. Está en búsqueda de conocimiento		
39. Expresa sus ideas cuando es conveniente		
40. Intenta cosas nuevas de buena manera		
VITALIDAD		
41. Es ágil		
42. Se ve lleno de energía		
43. Está alerta al momento de conducir		
44. Activo en el trabajo		
45. Entusiasta en sus actividades		

ANEXO# 3

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR



FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES FILOSOFÍA Y LETRAS

ENTREVISTA DE OPINIÓN AL USUARIO

OBJETIVO: Indagar la opinión que tienen los usuarios acerca del servicio que se les proporciona por los conductores T.U.D.O.

IDENTIFICACIÓN:

Nombre: _____ Edad: _____

Género: _____ Lugar de aplicación: _____

Hora: _____ Fecha: _____

Aplicada por: _____

Indicación: Responda SI o NO a las preguntas relacionadas a su experiencia en el trato recibido por el conductor durante el viaje.

Ascendencia

1. ¿Le parece a usted que el conductor es una persona segura de sí misma?
Si _____ NO _____
2. ¿El conductor no se deja influenciar en carretera por presiones de otras personas? SI _____ NO _____
3. ¿El conductor acepta recomendaciones de los usuarios?

SI _____ NO _____

4. ¿Se ve que el conductor disfruta su trabajo? SI _____ NO _____

5. ¿El conductor evita rencillas hacia otros conductores en carretera?
SI _____ NO _____

Responsabilidad

6. ¿Es el conductor puntual a la hora de salir de la terminal? SI _____
NO _____

7. ¿Devuelve los cambios con prontitud y exactitud? SI _____ NO _____

8. ¿Maneja con precaución? SI _____ NO _____

9. ¿Respeto la ruta asignada? SI _____ NO _____

10. ¿Al abordar la unidad el conductor se dirigió a usted con respeto y
educación? SI _____ NO _____

Estabilidad emocional

11. ¿Le pareció a usted que el conductor no se mostraba ansioso durante el
viaje? SI _____ NO _____

12. ¿Le pareció a usted que el conductor se encontraba relajado durante el
viaje? SI _____ NO _____

13. ¿Le parece a usted que el conductor se mantiene calmado? SI _____
NO _____

14. ¿En base a lo visto hoy considera que el conductor realiza su trabajo a
pesar de los obstáculos? SI _____ NO _____

15. ¿Le parece a usted que el conductor no se irrita con facilidad? SI _____
NO _____

Sociabilidad

16. ¿Es agradable en el trato al cliente? SI _____ NO _____

17. ¿Le parece a usted que el conductor disfruta trabajando con otras
personas? SI _____ NO _____

18. ¿Le parece a usted que el conductor es paciente con los usuarios ancianos y niños? SI_____ NO_____

19. ¿Le parece a usted que el conductor tiene facilidad de expresión? SI_____ NO_____

20. ¿Le parece a usted que el conductor es una persona sociable? SI_____ NO_____

Autoestima

21. ¿Observa usted que el conductor cuida de su apariencia personal? SI_____ NO_____

22. ¿Le parece a usted que el conductor es una persona sonriente? SI_____ NO_____

23. ¿Le parece a usted que el conductor es amable? SI_____ NO_____

24. ¿Considera usted que al conductor se le facilita hacer amigos? SI_____ NO_____

25. ¿Muestra el conductor seguridad en su lenguaje corporal? SI_____ NO_____

Cautela

26. ¿Es cuidadoso en su forma de conducir? SI_____ NO_____

27. ¿Maneja a la defensiva? SI_____ NO

28. ¿Considera usted que es un conductor precavido? SI_____ NO_____

29. ¿Es un conductor cauteloso? SI_____ NO_____

30. ¿Considera usted que el conductor no expone a los usuarios con su forma de conducir? SI_____ NO_____

Originalidad

31. ¿Considera usted que el conductor termina su trabajo aún pese a las dificultades? SI _____ NO _____
32. ¿Considera usted que el conductor está abierto a sugerencias? SI _____ NO _____
33. ¿Considera usted que el conductor tiene cualidades de líder? SI _____ NO _____
34. ¿Considera que el conductor disfruta el trabajo? Si _____ NO _____
35. ¿Considera que el conductor es una persona espontánea?
Si _____ NO _____

Comprensión

36. ¿Considera que el conductor es una persona tolerante con adultos mayores y niños? Si _____ NO _____
37. ¿Considera que el conductor es una persona comprensiva? Si _____ NO _____
38. ¿Considera que el conductor espera el tiempo suficiente para que aborden y bajen del autobús? SI _____ NO _____
39. ¿Considera que el conductor disfruta estar rodeado de gente?
SI _____ NO _____
40. ¿Considera que el conductor es una persona amigable?
SI _____ NO _____

Vitalidad

41. ¿Considera que el conductor está lleno de energía?
Si _____ NO _____
42. ¿A simple vista parece que el conductor descansa correctamente?
Si _____ NO _____

43. ¿Maneja con prontitud y precaución? Si _____ NO _____

44. ¿Considera que el conductor mantiene un ritmo activo en el trabajo? Si _____ NO _____

45. ¿El conductor muestra una actitud positiva? Si _____ NO _____

46- ¿Alguna sugerencia que tenga con el objetivo de mejorar el servicio de atención a usuarios?

ANEXO #4

Elementos para formar el perfil de personalidad

El perfil de la personalidad del conductor será evaluado en base a los rasgos seleccionados por L.V. Gordon que son definiciones de acuerdo al manual de test PPG-IPG:

Ascendencia: se refiere a la dominancia e iniciativa en situaciones de grupo. El sujeto ascendiente adopta un papel activo en los grupos, es seguro de sí mismo, autoafirmativo en las relaciones con los demás, toma decisiones sin dejarse influir por las presiones del grupo. Las personas pasivas que juegan un papel pasivo en el grupo, prefieren escuchar a hablar, tienen poca autoconfianza, dejan que otros tomen las decisiones y suelen depender de los consejos de los demás; estas personas suelen obtener puntuaciones bajas.

Responsabilidad: alude a la constancia y perseverancia en las tareas propuestas, aunque no sean de su agrado e interés; los demás se sienten seguros al confiar en ellos. Quienes, por el contrario, no continúan en las tareas cuando dejan de interesarles y tienden a eludir las responsabilidades, suelen obtener puntuaciones bajas.

Estabilidad emocional: reúne en sí misma la ausencia de hipersensibilidad, ansiedad, preocupaciones y tensión nerviosa; las personas con puntuación alta son equilibrados y con buena tolerancia a la frustración. Una puntuación baja puede reflejar un ajuste emocional deficiente.

Sociabilidad: es el rasgo que facilita el trato con los demás; a los sujetos con puntuación alta les gusta estar y trabajar con otros. (Incluso pueden llegar a ser gregarios). Una puntuación baja refleja una restricción general en los contactos sociales y, en casos extremos, una evitación real de toda relación social.

Autoestima: es la suma de las cuatro variables anteriores del PPG, y fue diseñada para su uso en orientación personal, en labor clínica, en selección de personal o en investigación. En los dos primeros casos habría que poner especial atención a una baja autoestima (puntuaciones percentiles inferiores a 20) para actuar en consecuencia con alguna terapia de apoyo. Por otra parte, una puntuación alta puede reflejar únicamente el deseo de presentar una buena imagen (como podría ser el caso en procesos de selección de personal).

Cautela: normalmente obtienen puntuaciones elevadas las personas muy precavidas, que consideran muy cuidadosamente todos los detalles antes de tomar una decisión y a quienes no les gusta arriesgarse o decidir a la ligera; es lo contrario a la impulsividad o a actuar a la ventura.

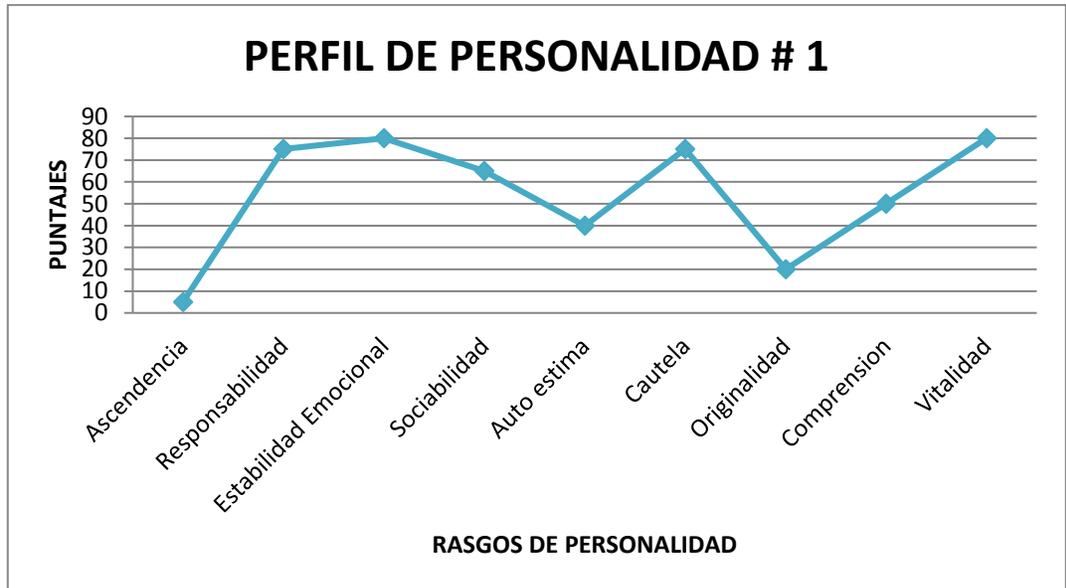
Originalidad: la variable define a los sujetos a quienes les gusta trabajar en tareas difíciles, que son intelectualmente curiosos, a quienes les encanta plantear y solucionar cuestiones intrincadas. En el otro polo se encuentran las personas no preocupadas por adquirir conocimientos ni interesadas en resolver problemas.

Comprensión: obtienen puntuaciones altas las personas que tiene fe y confianza en los demás, son tolerantes, pacientes y comprensivos. Las puntuaciones bajas son obtenidas por los sujetos críticos, a quienes les irrita o molesta lo que hacen o hablan los demás.

Vitalidad: con esta variable se caracteriza a los individuos que muestran vigor y energía, a quienes les gusta actuar o trabajar con rapidez y, en consecuencia, hacen más cosas que los demás. Cuando el resultado es bajo se suele asociar a una persona con poca vitalidad o impulso, que prefiere un ritmo lento o se cansa fácilmente, y cuyos resultados o “producción” es menor.

ANEXO # 5

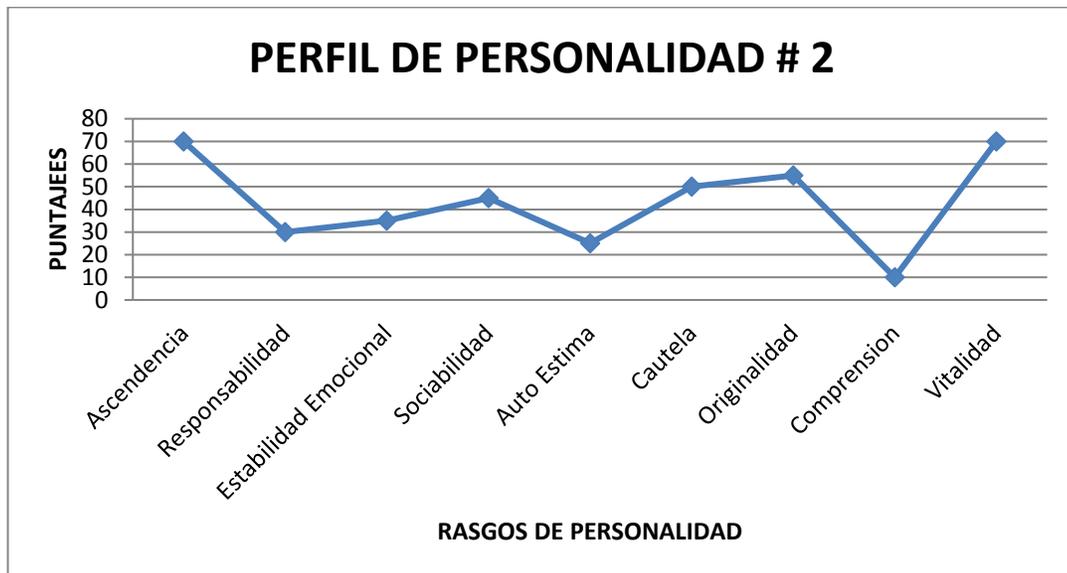
A continuación, se presentan los resultados individuales de los conductores de T.U.D.O. obtenidos en la aplicación del test PPP IPG.



DESCRIPCIÓN: el conductor presentó los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos y éstos fueron: ascendencia, el conductor es seguro de sí mismo, toma decisiones si dejarse influenciar por las presiones de las personas, responsabilidad, el conductor es perseverante en las tareas propuestas en relación al trabajo, además es seguro de sí mismo, la estabilidad emocional significa que el conductor es tolerante ante las situaciones que sucedan, sociabilidad, tiene facilidad de expresión, no se le dificulta el trato con las demás personas; además, le gusta trabajar en equipo, cautela, el conductor considera muy cuidadosamente todos los detalles antes de tomar una decisión, comprensión, el conductor tiene fe y confianza en las demás personas, es tolerante y comprensivo, el último rasgo fortalecido es vitalidad,

significa que el conductor es una persona que se muestra con mucha energía al realizar sus labores diarias.

Sin embargo, dos de los rasgos de personalidad en los que el conductor presentó deficiencia fue el rasgo de originalidad y autoestima.

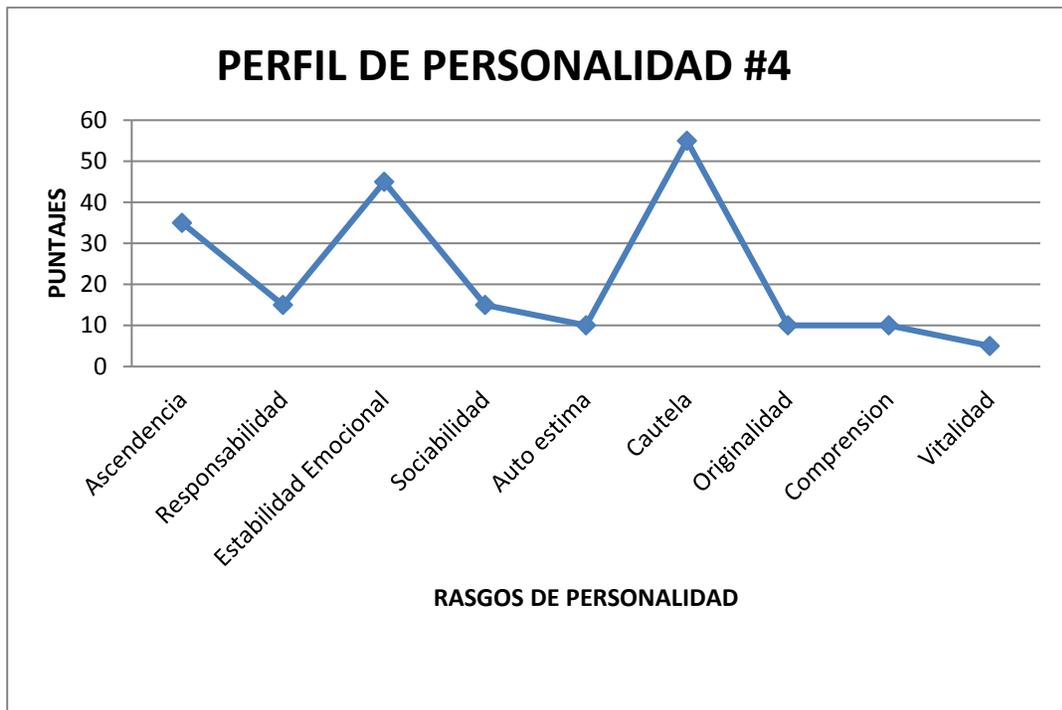


DESCRIPCIÓN: con respecto a los resultados obtenidos, el conductor presento dos rasgos de personalidad con puntuaciones altas y éstos fueron: ascendencia el conductor ejerce su trabajo, sabe lo que hace, no se deja influenciar por las presiones de otras personas en carretera, es seguro de sí mismo, el segundo rasgo es vitalidad, que lo describe como un conductor que muestra mucha energía, le gusta trabajar con rapidez.

Presentó deficiencia en siete rasgos de personalidad los cuales son: responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima, cautela, originalidad y comprensión.



DESCRIPCIÓN: el conductor presentó los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos, cautela, el conductor es una persona que considera muy cuidadosamente los detalles antes de llegar a tomar una decisión, es un conductor precavido, estabilidad emocional, el conductor es una persona tolerante ante alguna situación, responsabilidad significa que el conductor es perseverante en tareas propuestas acorde al trabajo; sin embargo, presentó deficiencia en los rasgos: ascendencia, sociabilidad, autoestima, originalidad, comprensión y vitalidad.



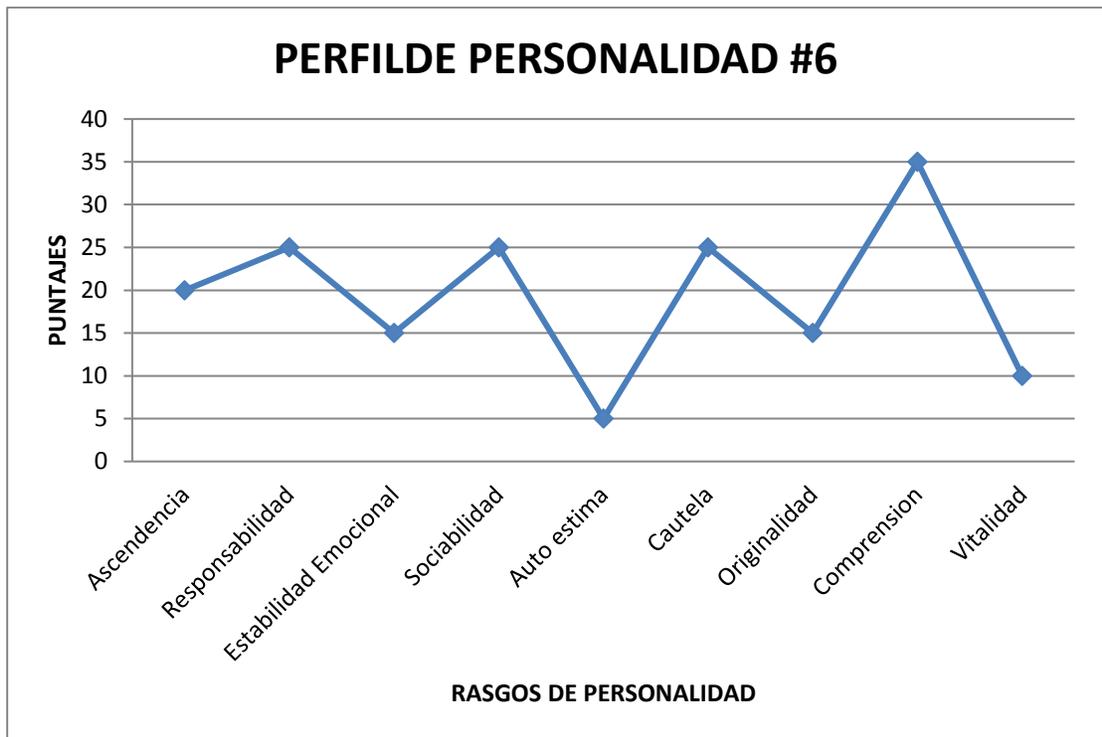
DESCRIPCIÓN: el conductor presentó de los nueve rasgos de personalidad solamente uno fortalecido, cautela, el conductor es una persona precavida, considera muy cuidadosamente los detalles antes de llegar a tomar una decisión en la vida.

Presentó deficiencias en ocho rasgos de personalidad que a continuación se mencionan: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima, originalidad, comprensión y vitalidad, estos rasgos serán reforzados con el objetivo que el conductor brinde una calidad de atención a personas usuarias.



DESCRIPCIÓN: el conductor presentó de los nueve rasgos de personalidad solamente uno fortalecido, cautela el conductor es una persona precavida, considera muy cuidadosamente los detalles antes de llegar a tomar una decisión en la vida.

Presentó deficiencias en ocho rasgos de personalidad que a continuación se mencionan: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima, originalidad, comprensión y vitalidad, estos rasgos serán reforzados con el objetivo que el conductor brinde una calidad de atención a personas usuarias.

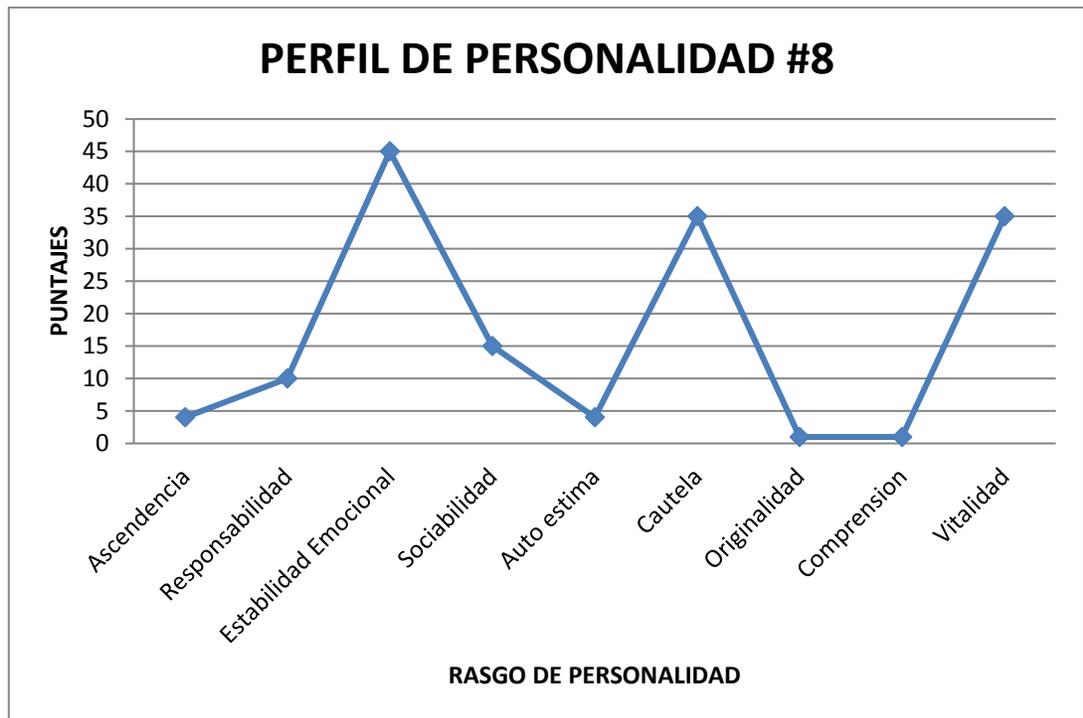


DESCRIPCIÓN: el conductor presentó deficiencia en los nueve rasgos de personalidad: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad autoestima, cautela, originalidad, comprensión y vitalidad, el conductor necesita mejorar todos estos rasgos de personalidad para que pueda brindar una buena atención a las personas, esto se llevará a cabo a través de actividades en donde el conductor pueda desarrollar de forma adecuada aquellos rasgos de personalidad que tengan relación con el área de trabajo.



DESCRIPCIÓN: el conductor presentó los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos, cautela, es un conductor precavido, considera muy cuidadosamente todos los detalles antes de tomar una decisión, estabilidad emocional, es un conductor que presenta ausencia de ansiedad, preocupaciones y tensión nerviosa, con buena tolerancia ante frustraciones.

Presentó deficiencia en los rasgos de ascendencia, responsabilidad, sociabilidad, autoestima, originalidad, comprensión y vitalidad, estos rasgos serán fortalecidos con el objetivo de brindar una calidad de atención a personas usuarias.

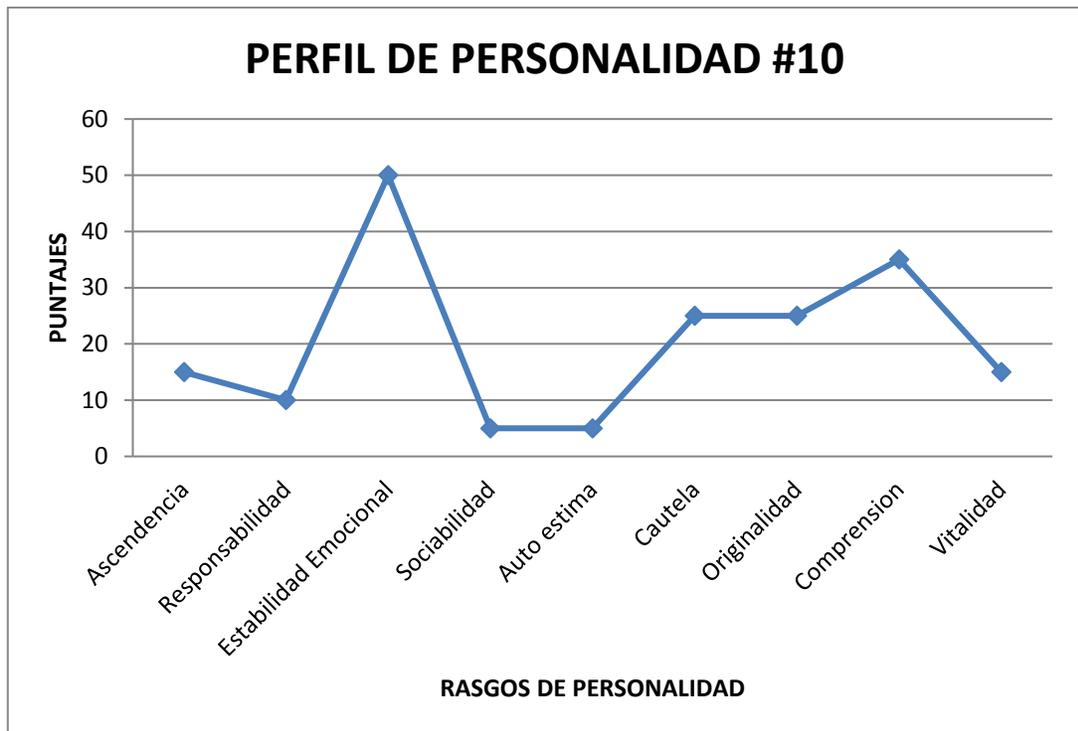


DESCRIPCIÓN: el conductor presentó deficiencia en los nueve rasgos de personalidad que son: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima, cautela, originalidad, comprensión y vitalidad, el conductor necesita que estos rasgos sean reforzados para que la atención que brinde a las personas usuarias sea la adecuada.

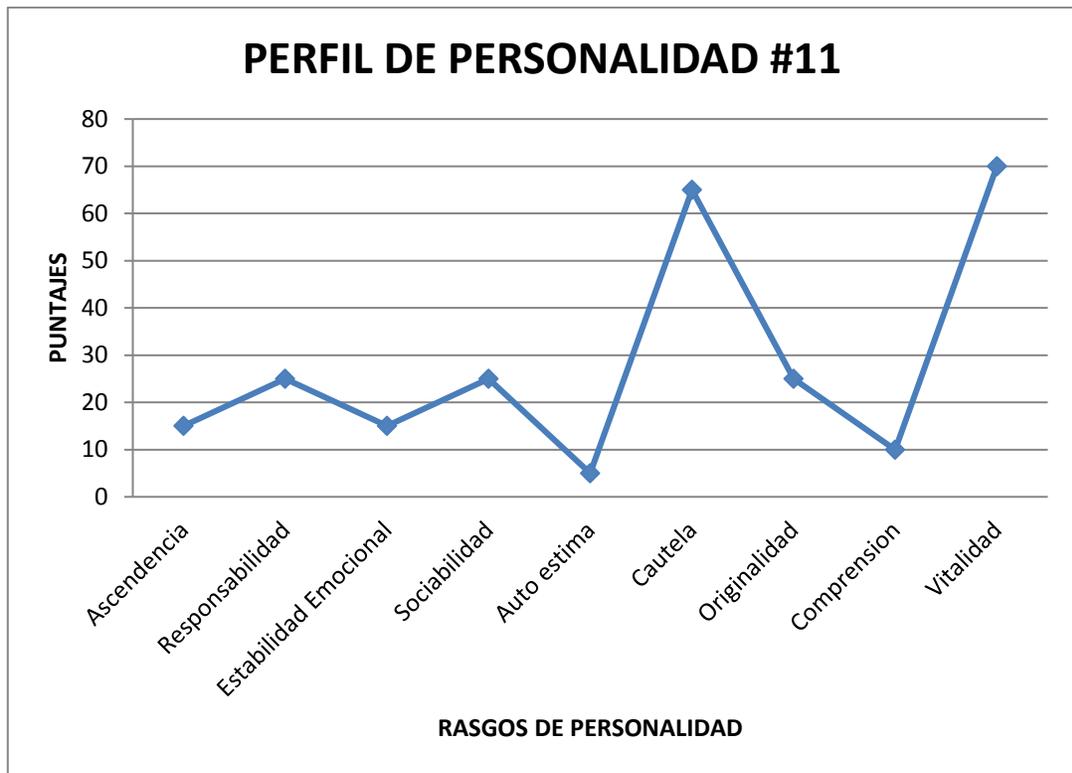


DESCRIPCIÓN: el conductor presentó un rasgo de personalidad fortalecido, sociabilidad, es un conductor que tiene facilidad de expresión, lo hace una persona sociable, además es agradable con el trato hacia personas usuarias, le gusta trabajar con sus compañeros de trabajo.

Presentó deficiencia en los rasgos de personalidad que a continuación se presentan: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, autoestima, cautela, originalidad, comprensión y vitalidad, se trabajará en aquellos rasgos de personalidad en donde el conductor pueda ponerlos en práctica a través de las labores diarias.



DESCRIPCIÓN: el conductor presentó deficiencia en los nueve rasgos de personalidad los cuales son: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima, cautela, originalidad, comprensión y vitalidad, el conductor presenta los rasgos de personalidad, pero no están potencializados y para mejorarlos se hará a través de plan de intervención de aquellos rasgos de personalidad en donde el conductor tenga que ponerlos en práctica, de acuerdo a las labores que desempeña.



DESCRIPCIÓN: el conductor presenta los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos: cautela, es cuidadoso en lo que realiza, piensa antes de actuar, no se pone en riesgo ni a los demás y controlan sus impulsos. Vitalidad, es un rasgo de personalidad fortalecido ayudando en el conductor a que sea ágil, activo y lleno de energía en su trabajo.

El conductor tiene deficientes los siguientes rasgos de personalidad ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima, originalidad y comprensión, rasgos que necesitan ser reforzados.



DESCRIPCIÓN: el conductor presenta los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos, el primero: ascendencia, es activo en las actividades de grupo, sociabilidad, se le facilita tratar a las personas y disfruta estar rodeado de otros, también vitalidad, al conductor le gusta actuar o trabajar con rapidez y en consecuencia, hace más cosas que los demás, estos rasgos le ayudan a desenvolverse mejor en su trabajo.

El conductor tiene deficientes los siguientes rasgos de personalidad responsabilidad, estabilidad emocional, autoestima, cautela, originalidad y comprensión, rasgos de personalidad que necesitan ser reforzados.



DESCRIPCIÓN: el conductor presenta los siguientes rasgos de personalidad deficientes: ascendencia, es pasivo en la interacción grupal; responsabilidad, no cumple con las reglas establecidas y no es constante en las actividades que realiza en el trabajo; estabilidad emocional, no es tolerante a la ansiedad, preocupaciones y tensión nerviosa; sociabilidad, se le dificulta tener contacto social, no le gusta estar ni trabajar con otros; autoestima, descuida su apariencia personal; cautela, es impulsivo; originalidad, no le gusta hacer nuevas cosas de buena manera; comprensión, no es tolerante, paciente, y vitalidad, no muestra vigor ni energía al momento de trabajar.



DESCRIPCIÓN: el conductor presenta los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos: cautela, es cuidadoso en lo que realiza, piensa antes de actuar, no se pone en riesgo ni a los demás, controla sus impulsos; comprensión, tiene confianza en los demás, es tolerante, paciente y comprensivo con las demás personas.

El conductor tiene deficientes los siguientes rasgos de personalidad; ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima originalidad y vitalidad, necesitan ser reforzados para que rinda mejor en el trabajo.

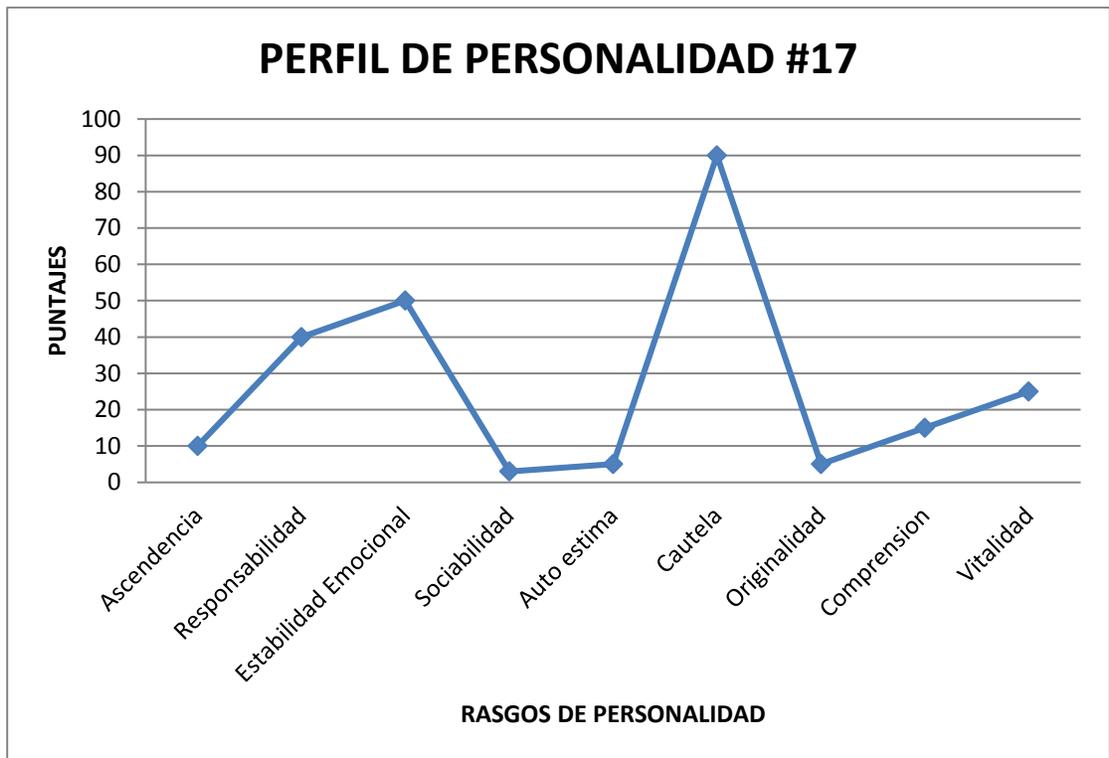


DESCRIPCIÓN: el conductor presenta el siguiente rasgo de personalidad fortalecido: originalidad, le gusta trabajar en tareas difíciles, es intelectualmente curioso, le encanta plantear y solucionar cuestiones intrincadas.

El conductor tiene deficientes los siguientes rasgos de personalidad ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima cautela, comprensión y vitalidad, estos rasgos necesitan ser reforzados para que rinda mejor en el trabajo.

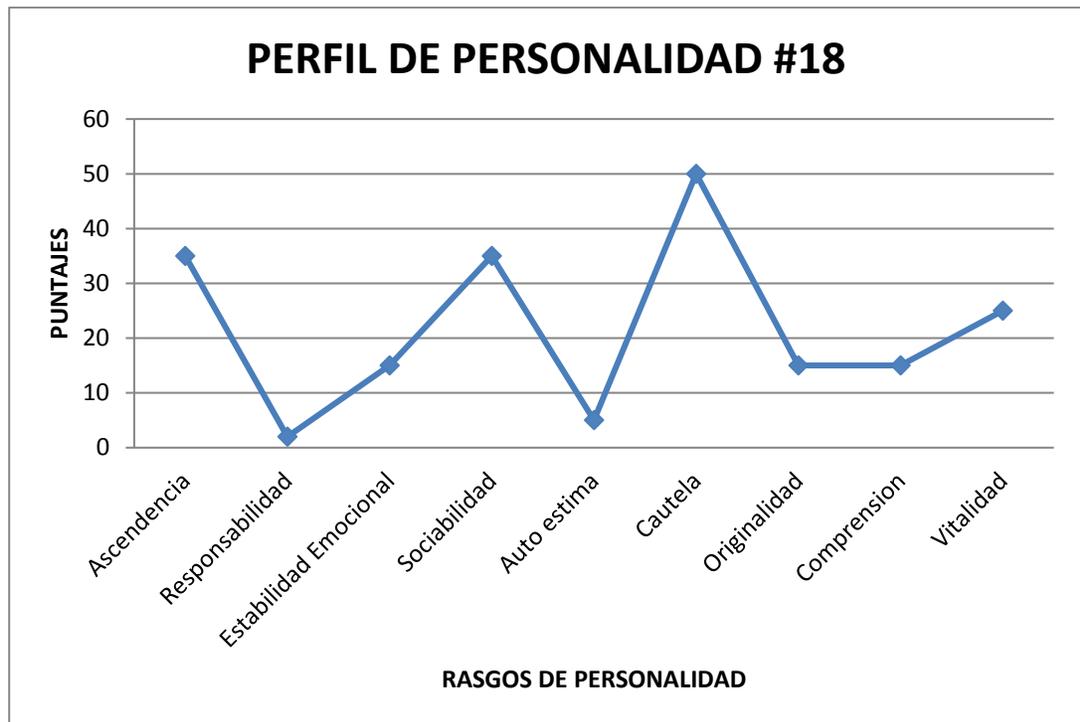


DESCRIPCIÓN: el conductor presenta los siguientes rasgos de personalidad deficientes: ascendencia, es pasivo en la interacción grupal; responsabilidad, no cumple con las reglas establecidas y no es constante en las actividades que realiza en el trabajo; estabilidad emocional, no es tolerante a la ansiedad, preocupaciones y tensión nerviosa; sociabilidad, se le dificulta tener contacto social, no le gusta estar ni trabajar con otros; autoestima, descuida su apariencia personal; cautela, es impulsivo; originalidad, no le gusta hacer nuevas cosas de buena manera; comprensión, no es tolerante ni paciente y vitalidad, no muestra vigor y energía al momento de trabajar.



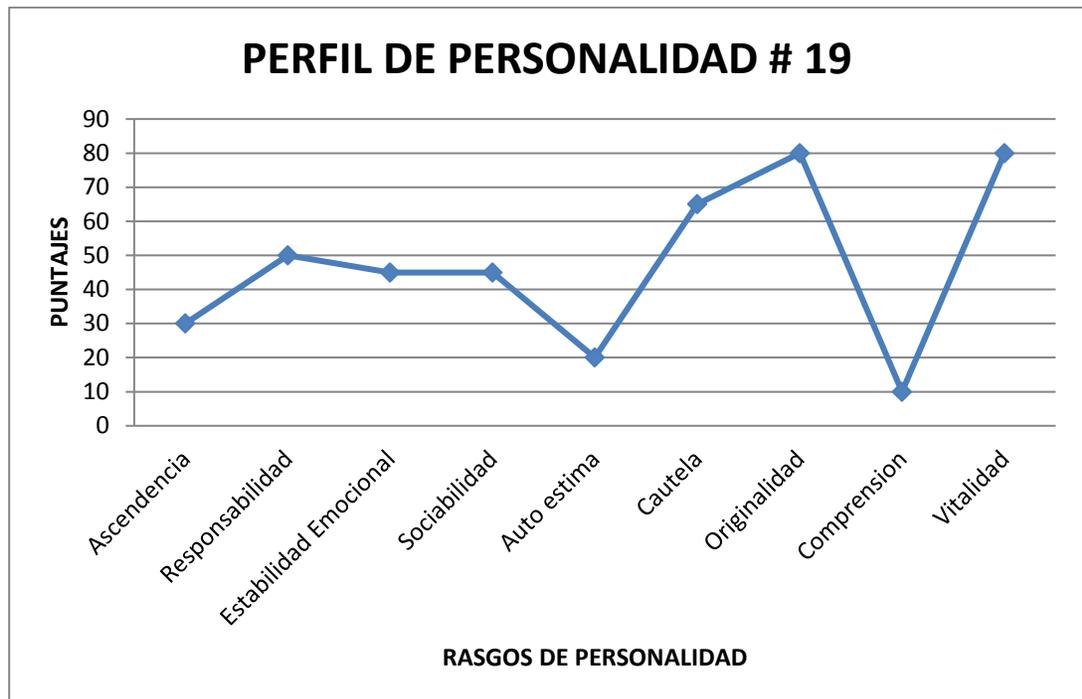
DESCRIPCIÓN: el conductor presenta el siguiente rasgo de personalidad fortalecido: cautela: es cuidadoso en lo que realiza, piensa antes de actuar, no se pone en riesgo ni a los demás y controlan sus impulsos.

El conductor tiene deficientes los siguientes rasgos de personalidad: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima, originalidad, comprensión y vitalidad rasgos que necesitan ser reforzados



DESCRIPCIÓN: el conductor presenta el siguiente rasgo de personalidad fortalecido: cautela, es cuidadoso en lo que realiza, piensa antes de actuar, no se pone en riesgo ni a los demás y controla sus impulsos.

El conductor tiene deficientes los siguientes rasgos de personalidad: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, se le dificulta el trato con las demás personas; autoestima, originalidad, comprensión y vitalidad, se ve sin energía, rasgos que necesitan ser reforzados para que de una mejor atención al usuario.



DESCRIPCIÓN: el conductor presenta los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos: cautela, es cuidadoso en lo que realiza, piensa antes de actuar, no se pone en riesgo ni a los demás y controla sus impulsos. Vitalidad, es un rasgo de personalidad fortalecido ayudando en el conductor a que sea ágil, activo y lleno de energía en su trabajo, también posee el rasgo de originalidad, le gusta trabajar en cosas difíciles.

El conductor tiene deficientes los siguientes rasgos de personalidad: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima y comprensión rasgos que necesitan ser reforzados.



DESCRIPCIÓN: El conductor presenta el siguiente rasgo de personalidad fortalecido: cautela, es cuidadoso en lo que realiza, piensa antes de actuar, no se pone en riesgo ni a los demás y controla sus impulsos.

El conductor tiene deficientes los siguientes rasgos de personalidad: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, no es tolerante, paciente ni comprensivo; sociabilidad, autoestima, originalidad, comprensión y vitalidad trabaja con rapidez y le falta energía, rasgos que necesitan ser reforzados para que pueda dar un mejor servicio en la atención al usuario.



DESCRIPCIÓN: el conductor presenta los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos, estos son: responsabilidad, el conductor es perseverante en las tareas propuestas por el trabajo; sociabilidad, el conductor posee facilidad de expresión, lo cual no le dificulta entablar conversación con personas desconocidas, le gusta estar y trabajar con los compañeros de trabajo; cautela es un conductor que considera muy cuidadosamente todos los detalles antes de llegar a tomar una decisión en la vida; vitalidad, es un conductor que muestra energía al realizar sus labores diarias.

El conductor tiene deficientes los siguientes rasgos de personalidad: ascendencia, estabilidad emocional, autoestima, originalidad y comprensión, estos rasgos deberán ser reforzados.



DESCRIPCIÓN: el conductor presenta los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos: sociabilidad, el conductor presenta facilidad de expresión, le gusta trabajar con los compañeros de trabajo; cautela, es una persona precavida esto se ve reflejado en su trabajo al momento de conducir, considera muy cuidadosamente cada detalle antes de llegar a tomar una decisión en la vida; comprensión, es un conductor comprensivo, tiene fe y confianza en las demás personas, es tolerante y a la vez paciente.

El conductor tiene deficiencia en los siguientes rasgos de personalidad: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, autoestima, originalidad y vitalidad, significa que estos rasgos serán fortalecidos con el objetivo que el conductor pueda brindar una calidad de atención a personas que a diario hacen uso del servicio.



DESCRIPCIÓN: el conductor presentó deficiencia en los nueve rasgos de personalidad: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad autoestima, cautela, originalidad, comprensión, vitalidad, el conductor necesita mejorar todos estos rasgos para que pueda brindar una calidad de atención a las personas, ésto se llevará a cabo a través de actividades en donde el conductor pueda desarrollar de forma adecuada aquellos rasgos de personalidad que tengan relación con el área de trabajo.



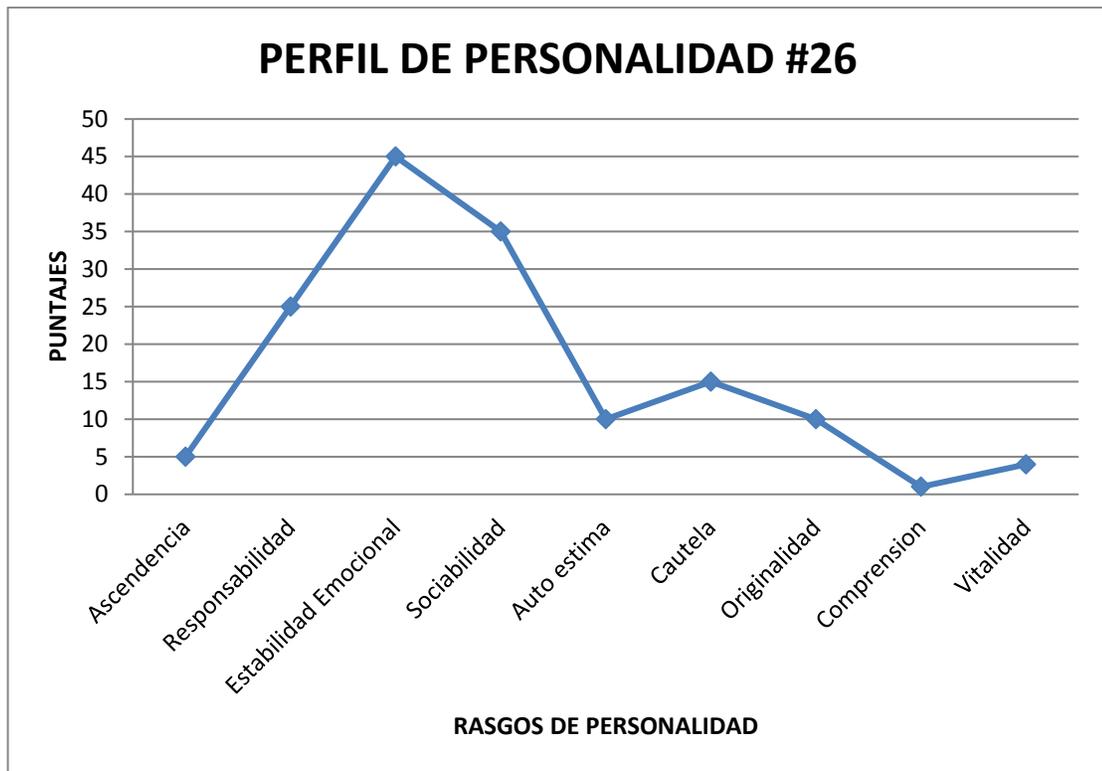
DESCRIPCIÓN: el conductor presentó los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos: estabilidad emocional, significa que el conductor es tolerante ante diversas situaciones de la vida; sociabilidad, tiene facilidad de expresión lo que significa que no se le dificulta entablar conversaciones con personas desconocidas.

El conductor tiene deficiencia en los siguientes rasgos de personalidad: ascendencia, responsabilidad, autoestima, cautela, originalidad, comprensión y vitalidad, el conductor necesita reforzar estos rasgos de personalidad ya que contribuirán al propio bienestar emocional y a la vez, a las personas que hacen uso del servicio, logrando una calidad de atención.



DESCRIPCIÓN: el conductor presentó los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos: estabilidad emocional, el conductor es tolerante ante diversas situaciones de la vida; sociabilidad, tiene facilidad de expresión lo que significa que no se le dificulta entablar conversaciones con personas desconocidas.

El conductor tiene deficiencia en los siguientes rasgos de personalidad: ascendencia, responsabilidad, autoestima, cautela, originalidad, comprensión y vitalidad, el conductor necesita reforzar estos rasgos ya que contribuirán al propio bienestar emocional y a la vez, a las personas que hacen uso del servicio logrando una calidad de atención.



DESCRIPCIÓN: el conductor presentó deficiencia en los nueve rasgos de personalidad: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad autoestima, cautela, originalidad, comprensión, y vitalidad, el conductor necesita mejorar todos estos rasgos para que pueda brindar una calidad de atención a las personas que a diario hacen uso del servicio de transporte, ésto se llevará a cabo a través de actividades en donde el conductor pueda desarrollar de forma adecuada aquellos rasgos de personalidad que tengan relación con el área de trabajo.



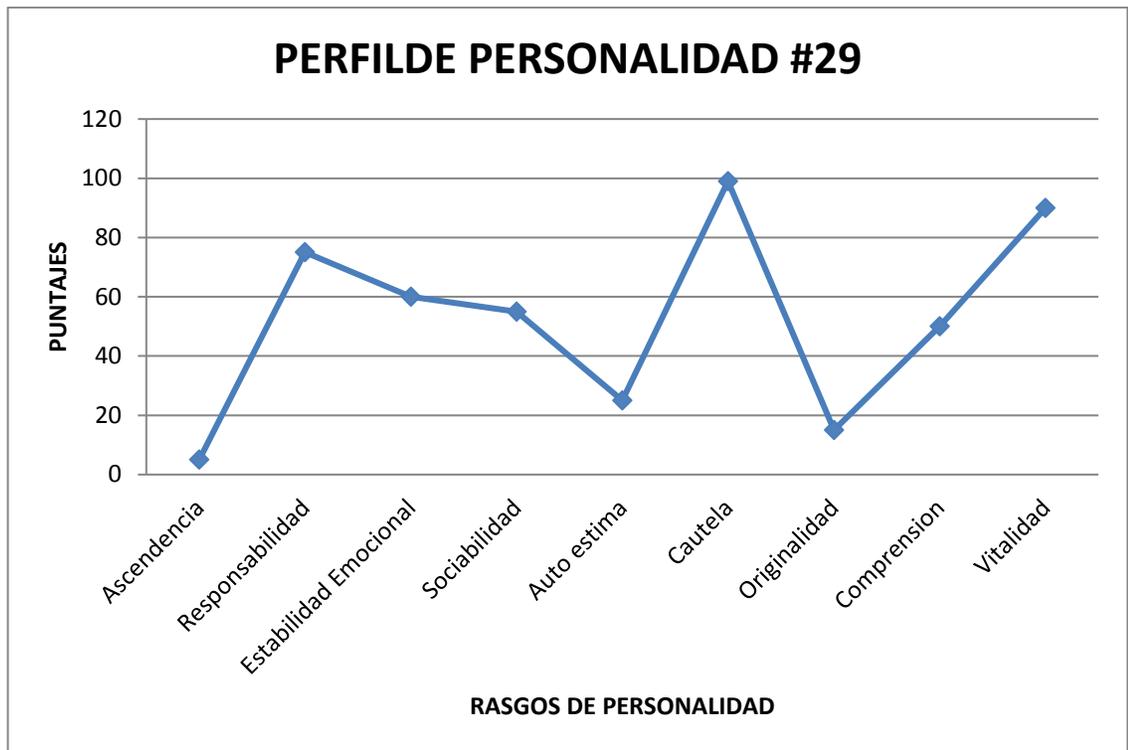
DESCRIPCIÓN: el conductor presenta los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos: estabilidad emocional, es una persona con una buena tolerancia ante diversas situaciones de la vida, es un conductor con ausencia de ansiedad y de cualquier tipo de tensión nerviosa; cautela, es un conductor precavido, considera muy cuidadosamente cada detalle antes de llegar a tomar una decisión en la vida; comprensión, es un conductor paciente con los usuarios, a la vez, comprensivo.

Tiene deficientes los siguientes rasgos de personalidad: ascendencia, responsabilidad, sociabilidad, autoestima, originalidad y vitalidad.



DESCRIPCIÓN: el conductor presenta los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos: cautela, es una persona precavida, ésto se ve reflejado al momento de conducir, considera muy cuidadosamente cada detalle antes de llegar a tomar una decisión en la vida; vitalidad, es una persona que refleja vigor y energía al realizar sus labores diarias, le gusta trabajar con rapidez.

Tiene deficientes los siguientes rasgos de personalidad: ascendencia, responsabilidad, estabilidad emocional, sociabilidad, autoestima, originalidad y comprensión, estos rasgos de personalidad deberán ser reforzados.



DESCRIPCIÓN: el conductor presenta deficientes los siguientes rasgos de personalidad: responsabilidad, el conductor es perseverante en las tareas propuestas de acuerdo a la labor que desempeña; estabilidad emocional: el conductor refleja ausencia de ansiedad y de cualquier tipo de tension nerviosa; sociabilidad es una persona que tiene facilidad de expresión lo que le permite entablar conversaciones con personas desconocidas; cautela, es una persona precavida, esto se puede ver reflejado al momento de conducir, considera muy cuidadosamente los detalles antes de llegar a tomar una decisión en la vida; vitalidad, es un conductor que muestra vigor y energía al realizar sus labores diarias.

Tiene deficientes los siguientes rasgos de personalidad ascendencia, autoestima, originalidad y comprensión.



DESCRIPCIÓN: el conductor presenta los siguientes rasgos de personalidad fortalecidos: cautela, es cuidadoso en lo que realiza, piensa antes de actuar, no se pone en riesgo ni a los demás y controlan sus impulsos; estabilidad emocional, significa que el conductor es tolerante ante diversas situaciones de la vida.

El conductor tiene deficiencia en los siguientes rasgos de personalidad: ascendencia, responsabilidad, autoestima, originalidad, comprensión, sociabilidad y vitalidad, necesita reforzar estos rasgos ya que contribuirán al propio bienestar emocional y a la vez, a las personas que hacen uso del servicio, logrando una calidad de atención.

ANEXOS # 6

A continuación, se presentan los resultados individuales de los conductores obtenidos en las observaciones psicológicas, ordenados por rasgos de personalidad con sus respectivas características y porcentajes obtenidos.

ASCENDENCIA	SI	NO
Refleja autoconfianza	40%	60%
Forma parte activa en las actividades de grupo	53%	47%
Se muestra seguro en la toma de decisiones diarias	57%	43%
Es proactivo en su trabajo	47%	53%
Acepta las críticas	43%	57%
TOTAL	48 %	52 %

DESCRIPCIÓN: los conductores de T.U.D.O. observados, no presentaron las características correspondientes al rasgo de personalidad ascendencia, debido a que el 52% de ellos no las presentaron, esto los describe como personas que son pasivos en los grupos de trabajo que prefieren escuchar a hablar, poseen poca confianza en sí mismos y dejan que los demás tomen decisiones por ellos y por eso suelen depender de los consejos de otras personas.

RESPONSABILIDAD	SI	No
Se ajusta a los horarios de trabajo	100%	0%
Constante	70%	30%
Prudente	63%	37%
Lleva a cabo su trabajo a pesar de los obstáculos	57%	43%
Activo en el trabajo	66%	34%
TOTAL	71%	29%

DESCRIPCIÓN: los conductores de T.U.D.O. presentaron el 71% de las características de responsabilidad, debido a que ellos tienen un horario de entrada y salida de la terminal el cual respetan y cumplen. Hay constancia y perseverancia en las tareas propuestas por los jefes, aunque no sean de su agrado ni interés, pero las realizan hasta lograr terminarlas. En cambio, un 29% de los conductores tienden a eludir las responsabilidades que implica su trabajo.

ESTABILIDAD EMOCIONAL	SI	No
Paciente	60%	40%
Perseverante	100%	0%
Confiable	53%	47%
Mantiene la calma aun cuando las cosas salen mal.	60%	40%
Se sabe controlar en cualquier situación de trabajo.	50%	50%
TOTAL	65%	35%

DESCRIPCIÓN: los conductores de T.U.D.O presentaron un 65% de las características de estabilidad emocional, son pacientes, perseverantes, confiables, este rasgo de personalidad destaca a las personas que son tolerantes a las frustraciones y por el tipo de trabajo que desempeñan, es necesario que los conductores presenten estas características debido a que les ayuda a desempeñar de una forma más efectiva su trabajo. Aunque un 35% de los conductores no presentan las características, eso los hace vulnerables a la tensión y a la ansiedad en su trabajo.

SOCIABILIDAD	SI	No
Amigable con los pasajeros	40%	60%
Respetuoso con los pasajeros	57%	43%
Tranquilo con los pasajeros	63%	37%
Paciente con los pasajeros	53%	47%
Amable con los pasajeros	67%	33%
TOTAL	56%	44%

DESCRIPCIÓN: los conductores de T.U.D.O que fueron observados presentaron un 56% de las características de sociabilidad, dado que el rubro de su trabajo, es de tratar con personas, es muy necesario que hayan sobresalido en este rasgo de personalidad porque ésto les ayuda a poder servir de mejor forma a los pasajeros, ésto les facilita el trato con las demás personas, también les gusta estar y trabajar con otras personas. Un 44% de los conductores no poseen las características con las cuales se les facilitará la labor de su trabajo, ya que se les dificulta el poder relacionarse con las demás personas.

AUTO ESTIMA	SI	No
Cuida su apariencia personal	100 %	0%
Sonríe con frecuencia	47%	53%
Es amable con otros	47%	53%
Se le facilita hacer amigos entre los compañeros de trabajo	67%	33%
Muestra seguridad en su lenguaje corporal	77%	23%
TOTAL	68%	32%

DESCRIPCIÓN: los conductores de T.U.D.O. que fueron observados presentaron un 68% de las características de autoestima destacando que poseen una autoestima saludable, aunque un 32% de los conductores poseen una autoestima deteriorada, la cual necesita que sea reforzada para que pueda ser saludable.

CAUTELA	Si	No
Cuidadoso en lo que hace	100%	0%
Precavido	63%	37%
Conduce con cautela	57%	43%
Controla sus impulsos	60%	40%
Se interesa por la seguridad de los pasajeros	100%	0%
TOTAL	76%	24%

DESCRIPCIÓN: los conductores de T.U.D.O. que fueron observados presentaron un 76% en cautela, dando un porcentaje significativo debido al tipo de trabajo que ejecutan, ya que se encargan de transportar de un lugar a otro a las personas y tienen que hacerlo de una forma segura. Estas características destacan en personas precavidas y cuidadosos en los detalles para tomar cualquier tipo de decisión, un 42% de los conductores no presentaron estas características, y al no presentarlas son personas que deciden a la ligera y que actúan a la aventura, cuestión que deben mejorar para poder realizar mejor su trabajo.

COMPRENSIÓN	SI	No
Tolerantes	83%	17%
Sonríe	70%	30%
Confía en los demás	77%	23%
Hace amigos con facilidad	57%	43%
Disfruta trabajar con otras personas	80%	20%
TOTAL	74%	26%

DESCRIPCIÓN: los conductores de T.U.D.O. que fueron observados presentaron un 74% de comprensión, esto les ayuda a poder realizar mejor su trabajo ya que se refiere a las relaciones personales, el trato con los demás y por ser su trabajo de prestar un servicio a los pasajeros, al salir bien en estos rasgos, ayuda a dar un mejor servicio de atención. Pero un 26% de los conductores no poseen este rasgo de personalidad y por tal razón, les irrita o molesta lo que realizan los demás y esto les dificulta poder relacionarse con los demás.

ORIGINALIDAD	SI	No
Termina su trabajo aun pese a las dificultades	100%	0%
Propone soluciones al enfrentar dificultades	90%	10%
Está en búsqueda de conocimiento	40%	60%
Expresa sus ideas cuando es conveniente	87%	13%
Intenta cosas nuevas de buena manera	20%	80%
TOTAL	67%	33%

DESCRIPCIÓN: los conductores de T.U.D.O. que fueron observados presentaron un 67% del rasgo de personalidad originalidad, ésto los hace personas que les gusta trabajar en cuestiones difíciles. En cambio, un 33% de los conductores no presentaron esas características y eso los describe como personas que no les interesa resolver problemas en su trabajo.

VITALIDAD	SI	No
Es ágil	60%	40%
Se ve lleno de energía	47%	53%
Esta alerta al momento de conducir	67%	33%
Activo en el trabajo	63%	37%
Entusiasta en sus actividades	70%	30%
TOTAL	61%	39%

DESCRIPCIÓN: los conductores de T.U.D.O. que fueron observados presentaron un 61% de las características que destacan el rasgo de personalidad vitalidad, ésto es importante, debido al tipo de trabajo que realizan, requieren de mucha energía y vitalidad para poder concentrarse en el trabajo y así evitar accidentes. Pero un 39% no poseen energías para realizar su trabajo, mantienen un agotamiento y ésto hace que no realicen bien su trabajo.

ANEXOS #7

A continuación, se presentan los resultados individuales de los usuarios obtenidos en la entrevista de opinión, ordenados por rasgos de personalidad con sus respectivas características y porcentajes obtenidos.

ASCENDENCIA	SI	NO
¿Le parece a usted que el conductor es una persona segura de sí misma?	40%	60%
¿El conductor no se deja influenciar en carretera por presiones de otras personas?	20%	80%
¿El conductor acepta recomendaciones de los usuarios?	60%	40%
¿Se ve que el conductor disfruta su trabajo?	47%	53%
¿El conductor evita rencillas hacia otros conductores en carretera?	67%	33%
Total	47%	53%

DESCRIPCIÓN: los resultados encontrados con respecto a las respuestas de personas usuarias en ascendencia fueron los siguientes: el 47% de los conductores de transporte T.U.D.O. eran personas seguras de sí mismos, no son influenciadas por las presiones de otras personas lo cual les permite desarrollar su trabajo con facilidad; en lo que se refiere a tomar de decisiones no son influidos por terceras personas, existe cierta diferencia ya que el 53% manifestaron que son personas con poca autoconfianza en sí mismo; en situaciones de grupo, en este caso de trabajo prefieren escuchar a hablar, son personas que dependen de

los consejos de los demás por la misma desconfianza de ellos mismos, por lo cual dejan que otras personas tomen decisiones por ellos, todo esto se explica de acuerdo a cada rasgo de personalidad del test PPG IPG, por lo que se describe que según los aportes, personas usuarias desean que los conductores sean personas primeramente seguras de sí mismo, que no se dejen influir en las carreteras por las presiones de los demás, que sean personas activas dentro del grupo de trabajo.

RESPONSABILIDAD	SI	NO
¿Es el conductor puntual a la hora de salir de la terminal?	87%	13%
¿Devuelve los cambios con prontitud y exactitud?	50%	50%
¿Maneja con precaución?	70%	30%
¿Respeto la ruta asignada?	90%	10%
¿Al abordar la unidad, el conductor se dirigió a usted con respeto y educación?	53%	47%
Total	70%	30%

DESCRIPCIÓN : según datos, el 70% de las personas que hacen uso del transporte T.U.D.O. expresaron, en lo que se refiere al rasgo de personalidad responsabilidad, que son personas perseverantes en la mayoría de tareas propuestas, siendo a veces éstas, no tanto de su agrado, lo cual hace que las personas que viajan se sientan seguras de ellos, también tenemos lo contrario, pero la diferencia fue mínima, un 30% dijeron que eran personas que no continuaban en las tareas propuestas cuando éstas dejaban de interesarles, son personas que eluden a las responsabilidades, en este caso para personas usuarias los conductores son responsables.

ESTABILIDAD EMOCIONAL	SI	NO
¿Le pareció a usted que el conductor no se mostraba ansioso durante el viaje?	37%	63%
¿Le pareció a usted que el conductor se encontraba relajado durante el viaje?	50%	50%
¿Le parece a usted que el conductor se mantiene calmado?	90%	10%
¿En base a lo visto hoy considera que el conductor realiza su trabajo a pesar de los obstáculos?	83%	17%
¿Le parece a usted que el conductor no se irrita con facilidad?	43%	57%
Total	61%	39%

DESCRIPCIÓN: en lo que se refiere a este rasgo de personalidad, estabilidad emocional es muy fundamental en todo trabajo, el 61% de los usuarios aportó que los conductores no son personas que se observen preocupadas, ansiosas, que presenten algún tipo de tensión nerviosa, son personas con una buena tolerancia a la frustración, también se puede decir que la diferencia fue mínima ya que el 39% de los usuarios manifestaron que los conductores reflejaban un ajuste emocional deficiente, en esta área se puede decir, que los conductores, según los usuarios, son personas con una estabilidad emocional saludable.

SOCIABILIDAD	SI	NO
¿Es agradable en el trato al cliente?	40%	60%
¿Le parece a usted que el conductor disfruta trabajando con otras personas?	53%	47%
¿Le parece a usted que el conductor es paciente con los usuarios ancianos y niños?	47%	53%
¿Le parece a usted que el conductor tiene facilidad de expresión?	37%	63%
¿Le parece a usted que el conductor es una persona sociable?	43%	57%
Total	44%	56%

DESCRIPCIÓN: un 44% de los usuarios encuestados dijeron que es agradable el trato brindado, que son conductores pacientes con los niños y ancianos además que disfrutan de su trabajo, tienen facilidad de expresión y son sociables, pero 56% de los usuarios manifestó que los conductores evadían los contactos sociales con las demás personas, según los usuarios los conductores tienen cierta restricción a contactos con las personas, ya que unos no levantan el rostro ni ven hacia el rostro de las demás personas, no dan un buen trato al usuario y no muestran paciencia especialmente con personas de la tercera edad y niños, siendo éste un rasgo que por el tipo de trabajo que realizan, tendría que haber sobresalido, por lo tanto es necesario reforzarlo.

AUTOESTIMA	SI	NO
¿Observa usted que el conductor cuida de su apariencia personal?	100%	0%
¿Le parece a usted que el conductor es una persona sonriente?	40%	60%
¿Le parece a usted que el conductor es amable?	43%	57%
¿Considera usted que al conductor se le facilita hacer amigos?	40%	60%
¿Muestra el conductor seguridad en su lenguaje corporal?	63%	37%
Total	57%	43%

DESCRIPCIÓN: autoestima es otro de los rasgos de personalidad importantes, debido a que si poseen una autoestima saludable no se les dificultará realizar el trabajo, los resultados fueron que un 57% de los usuarios manifestaron que los conductores reflejaban una autoestima saludable, mientras que el 43% manifestaron todo lo contrario, que los conductores tienen una autoestima deteriorada.

CAUTELA	SI	NO
¿Es cuidadoso en su forma de conducir?	67%	33%
¿Maneja a la defensiva?	40%	60%
¿Considera usted que es un conductor precavido?	73%	27%
¿Es un conductor cauteloso?	33%	67%
¿Considera usted que el conductor no expone a los usuarios con su forma de conducir?	50%	50%
Total	53%	47%

DESCRIPCIÓN: en lo que se refiere a este rasgo de personalidad : cautela el 53% de las personas usuarias dijeron que los conductores eran personas precavidas, ya que al momento de ejercer su trabajo de conductor, al ir en carreteras, manejaban con bastante precaución, consideraron que antes de llegar a tomar una decisión piensan bastante antes de actuar, sin embargo, hay una diferencia, ya que el 47% manifestó que al momento de manejar no tenían precaución ya que sobrepasaban en carretera, lo que podía ocasionar cualquier accidente, además son personas que toman decisiones a la ligera, lo cual no piensan en las consecuencias y actúan a la ventura.

ORIGINALIDAD	SI	NO
¿Considera usted que el conductor termina su trabajo aún pese a las dificultades?	60%	40%
¿Considera usted que el conductor está abierto a sugerencias?	47%	53%
¿Considera que el conductor tiene cualidades de líder	40%	60%
¿Considera que el conductor disfruta el trabajo?	33%	67%
¿Considera que el conductor es una persona espontánea?	57%	43%
Total	47%	53%

DESCRIPCIÓN: según resultados obtenidos el 47% de usuarios expresaron que los conductores son personas que les gusta trabajar en equipo y trabajar en lo que son tareas difíciles, les encanta plantear y solucionar tareas que requieran de mucho conocimiento, el 53% de los usuarios manifestaron que no se preocupan por adquirir nuevos conocimientos, por la misma razón de ser personas despreocupadas no están interesados en resolver problemas, refiriéndose al tipo de cargo que desempeñan.

COMPRESIÓN	SI	NO
¿Considera que el conductor es una persona tolerante con adultos mayores y niños?	40%	60%
¿Considera que el conductor es una persona comprensiva?	47%	53%
¿Considera que el conductor espera el tiempo suficiente para que aborden y bajen del auto bus?	50%	50%
¿Considera que el conductor disfruta estar rodeado de gente?	60%	40%
¿Considera que el conductor es una persona amigable?	37%	63%
Total	47%	53%

DESCRIPCIÓN: el 47% de las personas usuarias manifestaron que los conductores eran tolerantes, por ejemplo, al momento que las personas abordan la unidad de transporte sean niños o personas de la tercera edad, eran también pacientes al momento que los pasajeros abandonan la unidad de transporte, el 53% de los usuarios dijeron que los conductores eran personas que les irritaba y les molestaba lo que hablaban los demás hacia ellos, además eran personas un poco críticas, por lo que se puede decir que los pasajeros demandan que los conductores sean personas que manejen mucho la comprensión, ya que debido al tipo de trabajo que ejercen, deben tener la suficiente habilidad para ser comprensivos con los pasajeros.

VITALIDAD	SI	NO
¿Considera que el conductor está lleno de energía?	53%	47%
¿A simple vista parece que el conductor descansa correctamente?	53%	47%
¿Maneja con prontitud y precaución?	67%	33%
¿Considera que el conductor mantiene un ritmo activo en el trabajo?	37%	63%
¿El conductor muestra una actitud positiva?	43%	57%
Total	51%	49%

DESCRIPCIÓN: en lo que se refiere a este rasgo de personalidad: vitalidad, el 51% de los usuarios manifestaron que los conductores se mostraban con bastante vigor y energía, lo que les permite actuar y desempeñar sus labores con bastante agilidad y rapidez, además al momento que les han delegado su labores diarias no solamente hacen lo que les piden si no que mucho más cosas de lo que les han delegado, existe una diferencia ya que el 49% de los usuarios manifestaron que los conductores eran personas con poca vitalidad ya que prefieren trabajar a un ritmo muy lento, además se cansan con bastante facilidad, los resultados aportados son una producción muy baja debido a lo descrito, las personas usuarias desean que los motoristas sean personas con bastante energía ya que para este tipo de trabajo se necesita que sean ágiles y eso contribuirá a evitar cualquier inconveniente.

¿Alguna sugerencia que tenga con el objetivo de mejorar el servicio de atención a usuarios?	RESPUESTAS	PORCENTAJES
Que no platicuen mucho con las mujeres cuando van manejando	5	17%
Que arreglen el aire acondicionado de los buses	5	17%
Que sean amables con todas las personas	20	66%
Total	30	100%

DESCRIPCIÓN: en cuanto a sugerencias requeridas por los usuarios, los porcentajes de las respuestas que dieron fueron los siguientes: el 17% manifestaron, que los conductores platican mucho con el sexo femenino mientras van en la carretera conduciendo, si hacen eso dijeron los usuarios, podría ocurrir cualquier incidente ya que ellos no se centran en lo que están haciendo que es su trabajo de conducir; el 17% dijo que se preocuparan mucho en lo que es el aire acondicionado de los buses especiales T.U.D.O., ya que muchas veces el bus se llena de personas y no ponen el aire acondicionado, a veces es porque se encuentra fuera de uso, pero para ello la empresa está en la responsabilidad de velar por algún desperfecto mecánico de cada autobús .

El 66% manifestaron que en cuanto a los motoristas, los usuarios esperan que ellos sean amables, que al momento de abordar el autobús sean atendidos por medio de un saludo, esta área es tan importante en el tipo de trabajo que desempeña el conductor, del tipo de trato con el que los conductores atiendan a las personas dependerá el éxito y la calidad de servicio que estén brindando a los usuarios y la empresa se beneficiará de esa calidad de atención brindada.

ANEXO 8

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES FILOSOFÍA Y LETRAS

SECCIÓN DE PSICOLOGÍA



NOMBRE: _____ **PERFIL DE PERSONALIDAD** **FECHA** _____

OBJETIVO: Identificar las características de personalidad del aspirante a conductor.

INDICACIÓN: Marque con "X" la columna correspondiente a lo que refleja su manera de actuar, sentir y pensar.

INDICADORES DE PERSONALIDAD	FRECUENCIA		
	Siempre	Algunas veces	Nunca
Se considera precavido al momento de conducir.			
Controla sus impulsos de enojo en cualquier situación de trabajo.			
Se interesa por la seguridad de los usuarios y de sí mismo			
Considera que maneja a la defensiva.			
Cumple con los horarios de trabajo, ajustándose a la hora de entrada y salida de la meta de la terminal.			
Respeto las rutas asignadas por la empresa			
Es exacto en los cobros de pasaje			
Cumple con su trabajo pese a las dificultades que se le presenten.			

Es tolerante a las frustraciones.			
Se considera paciente con los usuarios.			
Mantiene la calma pese a las dificultades.			
Tiene capacidad de trabajar bajo presión.			
Tener facilidad de relacionarse con los compañeros de trabajo y usuarios.			
Cuida de su apariencia personal.			
Considera que es inteligente y capaz			
Se considera una persona valiosa.			
Mantiene un ritmo activo en el trabajo.			
Es entusiasta en sus actividades laborales			
Está alerta al momento de conducir			
Posee vigor y energía.			
Facilidad en el trato a las demás personas.			
Es amable con los demás.			
Capacidad para trabajar con otras personas.			
Se considera una persona sociable			

CALIFICACIÓN DEL INSTRUMENTO.

En este instrumento se evalúan las características de personalidad relacionados a los rasgos de personalidad que se mencionan a continuación: Los primeros 4 indicadores son relacionados a CAUTELA, los siguientes 4 son relacionados al rasgo RESPONSABILIDAD, 4 son para ESTABILIDAD EMOCIONAL, los siguientes 4 son relacionados a AUTOESTIMA, los 4 siguientes en relación a VITALIDAD y los últimos cuatro corresponden a SOCIABILIDAD y COMPRENSIÓN.

Todos los indicadores están redactados de forma positiva para facilitar su calificación, se utilizan tres opciones como respuesta:

Siempre, Algunas veces y Nunca; ésto da al sujeto la oportunidad de decidir si la frase leída aplica a su vida y en qué magnitud.

Las personas que tengan más respuestas en Siempre son más elegibles para el cargo de conductor que quienes seleccionen Algunas veces o Nunca como respuestas, ya que todas las características descritas en los ítems son cualidades deseables en el candidato a ocupar un puesto de conductor.

ANEXO #9

DISEÑO DEL PERFIL DE PERSONALIDAD DE LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTES UNIDOS DE OCCIDENTE.

1.1 REPORTA A: Gerente de Tráfico/Jefe de Tráfico / Supervisor de Área	OBJETIVO: Transportar con seguridad al usuario hacia los destinos y rutas establecidas dentro de su plan o programación de trabajo diario. Permitiendo que lleguen con puntualidad y seguridad a su destino. Garantizar el buen estado del vehículo asignado reportando oportunamente fallas en el equipo al departamento de mecánica.
1.2 NATURALEZA DEL CARGO: Operativo	
1.3 JERARQUÍA & RELACIONES: Depende jerárquicamente del Gerente de Tráfico y sus relaciones son con todos los empleados de la Empresa.	

Breve descripción funcional del cargo:

1.4. Funciones:

1. Mantener limpio y en buen estado la unidad asignada.
2. Reportar daños, desperfectos o fallas en el departamento de taller oportunamente para evitar daños mayores.
3. Reportar eventualidades o accidentes que contribuyan al deterioro del autobús.
4. Proporcionar el buen trato a los usuarios.
5. Apoyar con el servicio en ocasiones especiales como excursiones, etc.

<u>1. 5. Nombre del Cargo:</u>	Motorista
<u>1. 6. Puestos que supervisará</u>	Ninguno

A: Perfil General

Formación:

Bachiller en cualquier especialidad –no indispensable.

Requisitos:

- Poseer DUI, NIT vigente.
- Tarjeta de seguro social, licencia pesada o pesada T.
- Antecedentes penales.
- Realizarse prueba de polígrafo, prueba de manejo que realizan en la empresa, además deben poseer conocimientos de mecánica básica.
- Ser entrevistado para abordar diferentes aspectos sobre información de sus trabajos anteriores y elementos sobre su personalidad.
- Aplicación de pruebas psicológicas que evalúen la personalidad.

Experiencia: Se requiere experiencia previa transportando pasajeros, con licencia pesada.

Habilidades básicas:

Pro actividad, excelentes relaciones interpersonales, responsabilidad, tolerancia, autocontrol, comprensión, habilidad para demostrar calidez y buen trato al cliente, habilidades de comunicación.

B: El aspirante al cargo de conductor debe poseer las siguientes características de personalidad:

- Precavido al momento de conducir.
- Tener control de sus impulsos en cualquier situación de trabajo.
- Interés por la seguridad de los usuarios y de sí mismo.
- Manejar a la defensiva.

- Ajustarse a los horarios de trabajo, cumpliendo con la hora de entrada y salida de la meta de la terminal.
- Respetar las rutas asignadas por la empresa.
- Exacto en los cobros de pasaje.
- Prudente al momento de conducir.
- Cumplir con su trabajo pese a las dificultades que se le presenten.
- Respetuoso y educado.
- Tolerante a las frustraciones.
- Paciente con los usuarios.
- Mantener la calma aun pese a las dificultades.
- Capacidad de trabajar bajo presión.
- Saber controlar el estrés.
- Cuidar su apariencia personal.
- Amable con los usuarios.
- Tener facilidad de relacionarse con los compañeros de trabajo y usuarios.
- Mostrar seguridad en su lenguaje corporal.
- Mantener un ritmo activo en el trabajo.
- Manejar con prontitud y precaución.
- Entusiasta en sus actividades laborales.
- Estar alerta al momento de conducir.
- Poseer vigor y energía.
- Facilidad en el trato a las demás personas.
- Ser amable con los demás.
- Tolerar estar rodeado de mucha gente.
- Capacidad para trabajar con otras personas.
- Paciente con los pasajeros.
- Ser sociable.

ANEXO 10

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES, FILOSOFÍA Y
LETRAS



PROGRAMA DE INTERVENCIÓN “MEJORANDO MI PERSONALIDAD”
DIRIGIDO A CONDUCTORES DE TRANSPORTE T.U.D.O. S.A. DE C.V.

ALUMNAS:

SINDY JOANA GUADRÓN BARRERA

XIOMARA IDALI GUILLÉN ALFONSO

BLANCA ERIKA RAMÍREZ ABREGO

Santa Ana, 2017

INTRODUCCIÓN

Al realizar una evaluación de fortalezas y debilidades en una organización, es imprescindible darles el debido tratamiento ya sea correctivo o de fortalecimiento de esos rasgos de personalidad encontrados, para que la investigación tenga un resultado efectivo en la población investigada, así como en la población que se ve afectada al trato con éstos.

En T.U.D.O. se ha tomado a bien investigar los rasgos de personalidad de los conductores a fin de contribuir con la información que ayude a la empresa a reconocer sus fortalezas en cuanto a la atención al cliente, también sus debilidades, por lo tanto, se proponen estas estrategias de intervención que ayudarán a potenciar las fortalezas, como a tratar las debilidades a fin de convertirlas en fortalezas.

Se presentan los cuadros de intervención de las características que se encontraron como fortalezas a fin de potenciarlas, dichos rasgos son: cautela, autoestima, responsabilidad, estabilidad emocional y vitalidad, que son tratadas cada una con un cuadro individual de tratamiento, también se presentan los cuadros de intervención de los rasgos de personalidad que se encontraron como debilidades los cuales son: comprensión y sociabilidad a fin de darles tratamiento correctivo y que ésto pueda resultar en una mejora en la personalidad de los conductores tratados.

Esta serie de talleres pueden brindar mucho bien a los conductores en su vida cotidiana laboral, así como a la empresa y usuarios que son la población en general.

OBJETIVOS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

Objetivo general

Potenciar y reforzar características de personalidad en los conductores de Transportes Unidos de Occidente a fin de que puedan mejorar la calidad de atención al cliente, como su calidad de vida.

Objetivos específicos

1. Proponer alternativas de tratamiento para las características de personalidad que resultaron como debilidades en los resultados de los instrumentos administrados.
2. Proponer técnicas para potenciar las características de personalidad que resultaron como fortalezas en los resultados de los instrumentos utilizados.
3. Orientar la mejora en las características de personalidad tratadas en los talleres hacia la mejora continua del servicio al cliente.

METODOLOGÍA DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

Dirigido a conductores de Transportes Unidos de Occidente.

La institución debe contar con un espacio físico adecuado que permita tener las condiciones necesarias para la realización de los talleres de intervención.

Se utilizará la **Técnica de Talleres**.

Esta técnica consiste en enseñar, es una metodología de trabajo en la que se integran la teoría y la práctica. Se caracteriza por la investigación, aprendizaje por descubrimiento y el trabajo en equipo que en su aspecto externo, se distingue por el acopio (en forma sistematizada) de material especializado acorde con el tema tratado, teniendo como fin la elaboración de un producto tangible.

Un taller es también una sesión de entrenamiento o guía de varios días de duración. Se enfatiza en la solución de problemas, capacitación, y requiere la participación de los asistentes.

El trabajo por talleres es una estrategia pedagógica que además de abordar el contenido de una asignatura, enfoca sus acciones hacia el saber hacer, hacia la práctica de una actividad. En esencia, el taller “se organiza con un enfoque interdisciplinario y globalizador, donde el profesor ya no enseña en el sentido tradicional; sino que es un asistente técnico que ayuda a aprender.

Los talleres se desarrollarán en jornadas de dos horas y se realizarán dos talleres por semana.

Se desarrollarán actividades grupales en la cuales se tendrán que poner en práctica lo enseñado en los talleres.

Características que deben poseer las facilitadoras:

Dominar el contenido de los talleres, que manejen técnicas grupales, que practiquen la empatía, solidaridad y la capacidad de expresión en público.

ORDEN DE LOS TALLERES DE INTERVENCIÓN

Se presentan a continuación los talleres de los rasgos que se van a intervenir y potenciar en este programa.

Su orden de presentación es la siguiente:

SOCIABILIDAD

COMPRENSIÓN

Rasgos de personalidad que presentaron deficiencia en el perfil de personalidad de los conductores y que influyen directa mente con su puesto de trabajo

También:

CAUTELA

AUTOESTIMA

RESPONSABILIDAD

ESTABILIDAD EMOCIONAL Y VITALIDAD.

Rasgos de personalidad que son fortaleza en el perfil de personalidad de los conductores y por esa razón es importante potencializarlos para que contribuyan a una mejor atención al usuario.

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES FILOSOFÍA Y LETRAS



PROGRAMA DE INTERVENCIÓN “MEJORANDO MI PERSONALIDAD” PARA LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTES UNIDOS DE OCCIDENTE.

Tema: Rasgo de personalidad sociabilidad.

Objetivo: Que los conductores T.U.D.O. aprendan y desarrollen las habilidades interpersonales.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	TÉCNICA Y PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO	MONITOREO Y EVALUACIÓN
Taller de Habilidades Sociales	Que los conductores de transporte T.U.D.O aprendan a desarrollar las habilidades interpersonales	Palabras de bienvenida y presentación por parte de las facilitadoras.	Humanos: facilitadoras y conductores Materiales: pliego de papel bond, plumones, lapicero, página de papel bond	5 minutos	Se evaluará la asistencia al taller por medio de una lista en donde tendrán que firmar cada uno
Técnica de presentación	Conocer a los conductores por sus nombres	Presentación por cada uno de los conductores, diciendo sus nombres y tres cualidades de su personalidad positivas que les gusta de ellos.	Facilitadora y conductores	15 minutos	Se evaluará la participación de cada uno de los integrantes

Técnica: comunicación asertiva	Que los conductores conozcan en qué consiste la comunicación asertiva	Se darán a conocer por medio de un papelógrafo, en qué consiste la conversación y los estilos de comunicación que existen con su breve explicación. Anexo	Facilitadoras conductores	15mn	Se evaluará la atención e interés de cada uno.
Cómo comunicarse de forma asertiva	Que los conductores desarrollen la comunicación asertiva	Se harán parejas en donde se verán cara a cara, luego tendrán un espacio de cinco minutos y empezarán a establecer un dialogo con las otras personas haciendo de caso como que no se conocen. Terminado el tiempo tendrán que cambiar y la otra persona hará lo mismo que hizo su compañero	Humanos: facilitadoras conductores materiales: sillas	10mn	Se evaluará la participación
Como aplicar en el diario vivir la comunicación asertiva	Que los conductores pongan en la práctica la comunicación asertiva	Se pedirá de forma voluntaria quien quiere expresar cómo se sintió, qué le pareció la técnica y en qué le ayudará.	Humanos: facilitadoras conductores	5minutos	Como lo pondrá en práctica.
Finalización	Que los conductores pongan en la práctica la comunicación asertiva.	Agradecimiento por parte de las facilitadoras por haberse hecho presentes los conductores al taller.	Facilitadoras	3 min	Se evaluará como les pareció el taller si hay algo que mejorar o incluir

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES FILOSOFÍA Y LETRAS



PROGRAMA DE INTERVENCIÓN “MEJORANDO MI PERSONALIDAD” PARA LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTES UNIDOS DE OCCIDENTE.

Tema: Rasgo de personalidad comprensión

Objetivo: Convertir aquellas ideas irracionales de los conductores en ideas racionales.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	TÉCNICA Y PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO	MONITOREO Y EVALUACIÓN
Saludo por parte de las facilitadoras	Que los conductores aprendan en qué consiste el rasgo de personalidad comprensión	Presentación por parte de las facilitadoras hacia los conductores, la información necesaria del rasgo.	Humanos: conductores facilitadora Materiales: papel bond, sillas y plumones	5 minutos	Se registrará la asistencia al taller, por medio de una lista.

<p>Técnica de presentación</p>	<p>Conocer a los conductores por sus nombres.</p>	<p>Presentación en donde se harán parejas y se verán cara a cara, luego el compañero tendrá que presentar a su compañero con su nombre y dos cualidades positivas de él, luego la otra persona tendrá que hacer lo mismo.</p>	<p>Humanos: facilitadoras conductores</p> <p>materiales: sillas</p>	<p>10 minutos</p>	<p>Se evaluará la participación de los conductores</p>
<p>Explicar en qué consiste el rasgo de la comprensión</p>	<p>Que los conductores puedan aplicar la tolerancia ante situaciones que lo necesiten</p>	<p>A través de un cartel se dará a conocer a qué nos referimos cuando hablamos del rasgo de la comprensión, y explicar que los conductores lo poseen pero se encuentra deficiente.</p>	<p>Humanos: facilitadoras Xiomara, conductores,</p> <p>materiales: sillas, papel bond y plumones</p>	<p>5 minutos</p>	<p>Se evaluará la participación al taller</p>

<p>Se realizará una técnica llamada reestructuración cognoscitiva y se explicará en qué consiste</p>	<p>Que los conductores puedan clarificar y cambiar aquellos patrones de pensamiento</p>	<p>Se harán grupos de 5 personas y se escogerán al azar. Luego tendrán que realizar un drama en donde una persona tendrá que ser el conductor y los demás personas usuarias, cuando estén listos dramatizarán un evento como que van en el auto bus y personas digan o pregunten cosas que ellos recuerden en donde tengan que aplicar la paciencia y la tolerancia.</p>	<p>Humanos: facilitadoras y conductores</p> <p>Materiales papel bond, plumones y sillas</p>	<p>10 minutos</p>	<p>Se evaluará la participación de cada grupo.</p>
<p>Finalización</p>	<p>Despedida y agradecimientos por ayudar</p>	<p>Se dará una reflexión acerca de la técnica y luego se preguntará como la pondrán en práctica y que les pareció el taller</p>	<p>Facilitadoras conductores</p>	<p>5 minutos</p>	<p>Se evaluará la participación</p>

Fuente propia: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN "MEJORANDO MI PERSONALIDAD"

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES FILOSOFÍA Y LETRAS



**PROGRAMA DE INTERVENCIÓN “MEJORANDO MI PERSONALIDAD” PARA LOS
CONDUCTORES DE TRANSPORTES UNIDOS DE OCCIDENTE.**

TEMA: Rasgo de personalidad cautela.

Objetivo: Que los conductores T.U.D.O. desarrollen y pongan en práctica soluciones de problemas y toma de decisiones.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	TÉCNICA Y PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO	MONITOREO Y EVALUACIÓN
Taller de soluciones de problemas y toma de decisiones	Que los conductores pongan en práctica como buscarle solución a los problemas	Palabras de bienvenida y presentación por parte de las facilitadoras	Humanos: facilitadores conductores Materiales: papel bond, plumones	5 minutos	Se evaluará la asistencia de los conductores al taller

Técnica de presentación	Conocer a los conductores por sus nombres	Presentación por cada uno de los conductores, poniéndose de pie diciendo su nombre y qué le gusta realizar en su tiempo libre.	Humanos: facilitadoras conductores Materiales: sillas	10 minutos	Se evaluará la participación al taller
Se explicará en qué consiste el rasgo de cautela	Que los conductores conozcan en qué consiste el rasgo de personalidad de cautela	Se dará a conocer el rasgo cautela por medio de un cartel, escrito en qué consiste	Humano: facilitadoras, conductores Materiales: papel bond, plumones	5 minutos	Se evaluará la atención de los conductores
Se explicará en qué consiste las soluciones de problemas y la toma de decisiones	Que los conductores conozcan en qué consiste la solución de problemas y a la vez, qué decisiones tomar	Dar a conocer las fases de estrategia de solución de problemas.	Humanos: facilitadoras conductores. Materiales: papel bon, plumones, sillas	10 minutos	Se evaluará la atención de los conductores
Se realizará un ejercicio llamado ejercicio de los 9 puntos	Que los conductores aprendan estrategias de solución de problemas	Se entregará una página de papel bond a cada conductor en donde contendrá 9 puntos de forma horizontal, luego ellos	Humanos: facilitadoras, conductores Materiales: páginas de	10 minutos	Se evaluará la atención de los conductores

		deben tener un lápiz y tendrán que unir los puntos sin soltar el lápiz a formar un cuadrado.	papel bond, lápices y Sillas		
Finalización	Que los conductores pongan en práctica los conocimientos aprendidos	Se dará un espacio de forma voluntaria, si alguien quiere opinar cómo se sintió con el ejercicio realizado, o si alguien desea agregar algún comentario referente al tema.	Humanos: Facilitadoras, Conductores Materiales: papel bond sillas.	6 minutos	Se evaluará la participación de los conductores

Fuente propia: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN “MEJORANDO MI PERSONALIDAD”

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
 DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES FILOSOFÍA Y LETRAS



PROGRAMA DE INTERVENCIÓN “MEJORANDO MI PERSONALIDAD” PARA LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTES UNIDOS DE OCCIDENTE.

Tema: Rasgo de personalidad autoestima.

Objetivo: Reforzar en los conductores de transporte unidos de occidente el rasgo de personalidad.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	TÉCNICA Y PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO	MONITOREO Y EVALUACIÓN
Saludo y de técnica de apertura	Crear un ambiente de confianza y cooperación	Dinámica apertura: la silla humana se ordenará a los participantes en un círculo, luego se les pedirá que doblen las rodillas quedando parcialmente sentado en el compañero de atrás para un momento de diversión, luego se les darán las indicaciones breves sobre la actividad que tienen que realizar.	Tres facilitadoras Los conductores T.U.D.O. sala de reunión	10 minutos	Se observará la participación de cada uno.

<p>Presentación con la técnica "me vine en" y encuadre.</p>	<p>Que los conductores conozcan el tema a tratar.</p>	<p>La coordinadora se presentará y dará a conocer la importancia del desarrollo del tema de la autoestima. Así los conductores se presentarán dando su nombre y el de un animal en el que llegaron, diciendo: mi nombre es Juan y me vine en una pulga.</p>	<p>Tres facilitadoras Los conductores T.U.D.O. sala de reunión</p>	<p>10 minutos</p>	<p>Observar el interés que los conductores ponen al momento de ver la película</p>
<p>Dinámica, lluvias de ideas sobre que es autoestima</p>	<p>Reconocer los conocimientos de los conductores</p>	<p>Se solicitarán opiniones sobre el desarrollo de la intervención. Además se les pedirá que expresen su conocimiento sobre el tema</p>	<p>Tres facilitadoras los conductores</p>	<p>15 minutos</p>	<p>Se tomará en cuenta la participación de los conductores</p>
<p>Información sobre autoestima</p>	<p>Reforzar el conocimiento de los conductores sobre autoestima</p>	<p>Se les brindará la información de concepto Tipos de autoestima, para que los conductores amplíen sus conocimientos</p>	<p>Tres facilitadoras Los conductores</p>	<p>15 minutos</p>	<p>Se tomará en cuenta la atención y participación de los conductores</p>
<p>Técnica de agrupación. "La granja"</p>	<p>Armar dos grupos para la realización de las actividades del taller.</p>	<p>Se llevarán los nombres de tres animales y cada participante elegirá uno, luego tendrán que juntarse sin decir el nombre si no que realizando los sonidos de</p>	<p>Los nombres de los animales conductores y tres facilitadoras</p>	<p>15 minutos</p>	<p>Hoja con las anotaciones. Disponibilidad de los integrantes.</p>

		ellos armando así los tres grupos con los que trabajarán.			
Técnica de conocimiento	Fortalecer el conocimiento sobre el tema por medio del refuerzo grupal.	Se integrarán en tres grupos cada uno de diez conductores. Se les dará una página a cada grupo en la cual habrá ejercicios para mejorar la autoestima que tendrán que discutir cómo estos ayudan a mejorar la autoestima y luego, lo darán a conocer a todo el grupo en general.	Facilitadoras y participantes	20 minutos	Se tomará en cuenta la organización grupal el interés, disponibilidad y el trabajo en equipo
Inventario de auto concepto	Que los conductores identifiquen lo positivo y negativo de sí mismo	Se les dará una página donde estará el inventario de auto concepto en donde tendrán que elegir áreas de las cinco propuestas que consideren más importantes y numerarlas por orden de importancia. De las cinco áreas seleccionadas tienen que pensar y anotar aspectos positivos y negativos	Participantes: facilitadoras sala de juntas	10 min	Identificando qué aspectos se les facilitó más identificar.
Despedida	Cierre y despedida	Luego se procederá a compartir un refrigerio	Facilitadora	2 min.	Compartir.

Fuente propia: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN “MEJORANDO MI PERSONALIDAD”

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
 DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES FILOSOFÍA Y LETRAS



PROGRAMA DE INTERVENCIÓN “MEJORANDO MI PERSONALIDAD” PARA LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTES UNIDOS DE OCCIDENTE.

Tema: Responsabilidad, nuestra fortaleza

Objetivo: Potenciar la fortaleza encontrada en los conductores de Transportes Unidos de Occidente en el rasgo de personalidad responsabilidad.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	TÉCNICA Y PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO	MONITOREO Y EVALUACIÓN
Saludo y dinámica de apertura	Crear un ambiente agradable que genere participación activa que introduzca el tema del taller.	Palabras de bienvenida y presentación por parte de las facilitadoras	Rótulo con el nombre del taller	1 Minuto	
Creación de normas de convivencia básica	Establecer normas que permitan el respeto y trabajo disciplinado	Se facilitará una hoja de papel bond y plumones a uno de los participantes y se pedirá a cada uno una	Dos facilitadoras Participantes Hoja de papel bond	5 minutos	Copia de la hoja de normas de convivencia

		norma que considere debe tenerse en el grupo.	Plumones Tirro Sala de juntas		
Información sobre la responsabilidad	Dar a conocer información sobre la responsabilidad.	Se utilizarán diapositivas que expliquen qué es la responsabilidad como una fortaleza en el área de transporte. Espacio para preguntas y respuestas	Dos facilitadoras participantes diapositivas con información cañón proyector sala de juntas	15 minutos	Se llevarán papелitos con preguntas respecto al tema que se les hará tomar uno al azar para que respondan
Técnica de agrupación. "Quien mató a Juan Pérez"	Reforzar la cualidad de responsabilidad sobre sus propias acciones y decisiones	Hojas con descripciones de "sus" sentimientos en relación a la muerte de Juan Pérez y su relación con su muerte, esta información solo la conocerán ellos no sus compañeros. Luego se les darán dos minutos para que decidan qué tan responsables son de la muerte de Juan y que formen una fila en el orden que ellos se consideran responsables, luego se analizará en relación a la capacidad de aceptar las	Hojas de papel bond con su relación a la muerte de Juan	15 minutos	Hoja donde ellos anotarán en qué orden de responsabilidad consideran ellos que se sitúan en orden a la muerte de Juan.

		responsabilidad sobre sus acciones frente a otros.			
Despedida	Cierre y despedida	Se darán dos minutos para recoger alguna reflexión o comentario sobre el taller en general.	conductores tiempo	2 min.	Se recogerán reflexiones y observaciones verbalmente.

Fuente propia: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN "MEJORANDO MI PERSONALIDAD"

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES FILOSOFÍA Y LETRAS



PROGRAMA DE INTERVENCIÓN “MEJORANDO MI PERSONALIDAD” PARA LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTES UNIDOS DE OCCIDENTE.

Tema: Fortalecer la estabilidad emocional

Objetivo: Potenciar la fortaleza encontrada en los conductores de Transportes Unidos de Occidente en el rasgo de personalidad estabilidad emocional

ACTIVIDAD	OBJETIVO	TÉCNICA Y PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO	MONITOREO Y EVALUACIÓN
Saludo y de técnica apertura	Crear un ambiente agradable que genere participación activa e introduzca al tema del taller.	Palabras de bienvenida y presentación por parte de las facilitadoras, cada uno de ellos dirá su nombre y una emoción o sentimiento positivo.	Rótulo con el nombre del taller	1 Min	

Creación de normas de convivencia básica	Establecer normas que permitan el respeto y trabajo disciplinado	Se facilitará una hoja de papel bond y plumones a uno de los participantes y se pedirá a cada uno una norma que considere que debe tenerse en el grupo.	Dos facilitadoras participantes hoja de papel bond plumones Tirro Sala de juntas	5 minutos	Copia de la hoja de normas de convivencia
Información sobre estabilidad emocional	Dar a conocer información sobre la estabilidad emocional.	Se utilizarán diapositivas que expliquen qué es la estabilidad emocional como una fortaleza en el área de transporte. Ver anexo Espacio para preguntas y respuestas, tolerancia a la frustración y equilibrados	Dos facilitadoras participantes diapositivas con información cañón proyector sala de juntas	15 minutos	Se llevarán papелitos con preguntas respecto al tema que se les hará tomar uno al azar para que respondan
Técnica de agrupación. “El Pulpo”	Reforzar la cualidad de estabilidad emocional con sus compañeros de trabajo.	Los participantes se dividen en grupos de cinco, (aunque pueden ser más o menos). Uno de ellos se rodea de los otros cuatro que le tocan con un dedo. El jugador del centro es la cabeza del pulpo, que tiene los ojos abiertos y	Hojas de papel bond con la explicación de la dinámica Facilitadoras	15 minutos	Hoja donde las facilitadoras anotarán las reacciones y comentarios de los conductores.

		<p>dirige los desplazamientos del animal. Los que le rodean son los tentáculos: tienen los ojos cerrados, deben seguir</p> <p>Todos los movimientos de la cabeza, sin perder el contacto físico de la punta del dedo con el jugador del centro. A la señal se van cambiando las posiciones.</p> <p>Al finalizar la dinámica compartir en grupo verbalmente las sensaciones vividas.</p>			
Despedida	Cierre y despedida	Se darán dos minutos para recoger alguna reflexión o comentario sobre el taller en general.	Conductores	2 min.	Se recogerán reflexiones y observaciones verbalmente.

Fuente propia: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN “MEJORANDO MI PERSONALIDAD”

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
 FACULTAD MULTIDISCIPLINARIA DE OCCIDENTE
 DEPARTAMENTO DE CIENCIAS SOCIALES FILOSOFÍA Y LETRAS



PROGRAMA DE INTERVENCIÓN “MEJORANDO MI PERSONALIDAD” PARA LOS CONDUCTORES DE TRANSPORTES UNIDOS DE OCCIDENTE.

Tema: Rasgo de personalidad vitalidad.

Objetivo: Que los conductores de T.U.D.O. aprendan y desarrollen sus actividades laborales con rapidez.

ACTIVIDAD	OBJETIVO	TÉCNICA Y PROCEDIMIENTO	RECURSOS	TIEMPO	MONITOREO Y EVALUACIÓN
Taller de actividades laborales con rapidez	Que los conductores de transporte T.U.D.O aprendan a desarrollar las actividades laborales con rapidez	Palabras de bienvenida y presentación por parte de las facilitadoras	Humanos: facilitadora conductores	5 minutos	Se evaluará la asistencia al taller
Técnica de presentación	Conocer a los conductores por sus nombres	Presentación por cada uno de los conductores, diciendo	Facilitadora	10 minutos	Se evaluará la participación

		sus nombres y cuál es la fruta favorita			
Explicar en qué consiste el rasgo de vitalidad	Que los conductores aprendan en qué consiste el rasgo de vitalidad y luego lo pongan en práctica	A través de un cartel se dará a conocer a que nos referimos cuando hablamos de el rasgo de vitalidad y a la vez, se explicará que los conductores lo poseen pero se reforzará para que sigan desarrollándolo	Humanos: facilitadoras conductores Materiales: sillas, papel bon, plumones	5 minutos	Se evaluará la atención a dicha información
Técnica Prisionero en dos minutos	Se realizarán dos grupos de conductores conformado por quince personas	Se harán dos líneas de diez a quince metros de ancho, se colocarán frente a frente en donde cada uno tomará a su adversario, arrastrarlo a su lado y cuando ambos pies de cada jugador hayan cruzado la línea, se considerará prisionero; el grupo que haya conseguido el mayor número de prisioneros en dos minutos será el grupo vencedor y se considerará el grupo más rápido	Humanos: facilitadora conductores	10 minutos	Se evaluará la participación

Finalización	Que los conductores pongan en práctica el rasgo de vitalidad	Se dará un espacio de forma voluntaria para saber quién quiere opinar acerca de la dinámica, cómo la pondrá en práctica, se dará una reflexión sobre la dinámica expuesta.	Humanos: conductores materiales: silla	15 minutos	Se evaluará la motivación de los conductores
---------------------	--	--	---	------------	--

Fuente propia: PROGRAMA DE INTERVENCIÓN “MEJORANDO MI PERSONALIDAD”

ANEXO 9

INFORMACIÓN DE LOS TALLERES A REALIZAR

TALLER ESTABILIDAD EMOCIONAL

Déficit de habilidades sociales

Las personas tienden a comunicarse con los demás con un estilo personal, que suele resultar bastante constante en el transcurso del tiempo. A continuación, se exponen esquemáticamente algunos de los estilos de comunicación más habituales.

Comunicación Agresiva: este tipo de comunicación consiste en expresar las ideas de forma inapropiada y dañando los derechos de los demás. Mediante esta forma de relación se puede lograr a veces lo que se quiere, pero a costa de humillar a la gente, de amenazarla (con palabras, gestos, miradas, etc.) o de obligarla a realizar actividades o conductas en contra de sus deseos. Relacionarse de este modo complica la solución de los problemas. El resultado de todo ello es el odio y rechazo de los demás.

Comunicación Pasiva: es una forma de no expresarse, con este estilo de relación (“Oír, ver y callar”) no se corren riesgos y la persona se deja hacer plegándose a las decisiones de los demás. Esta forma de no “expresarse” se relaciona mucho con la timidez excesiva o con lo que otros denominan no tener personalidad o carecer de carácter. Esta situación lleva a la persona a tener que morderse la lengua más de una vez, a almacenar mucho malestar. Más tarde, tras acumular mucha tensión, la persona puede descargarla de forma violenta o explosiva contra las personas más cercanas o con quienes tiene más confianza y ve más vulnerables (por ejemplo, con mujer, los hijos o los suegros, con algún amigo, etc.)

Comunicación Asertiva: es un modo de comunicación con el que se expresan las ideas y los sentimientos de una forma adecuada, respetando los derechos de los demás. Por ello es una forma de comunicarse eficaz: la persona habla claramente a los demás, con franqueza y es capaz de pedir lo que desea, de expresar lo que siente sin herir a los demás y de negarse a hacer lo que no le apetece o no le parece razonable. Quien se comporta de forma asertiva logra que la relación con otras personas sea satisfactoria (a diferencia de la comunicación agresiva) y, a la vez, no acumula tensión constantemente (como en el caso de la comunicación pasiva)

TALLER COMPRENSIÓN

REESTRUCTURACIÓN COGNOSCITIVA

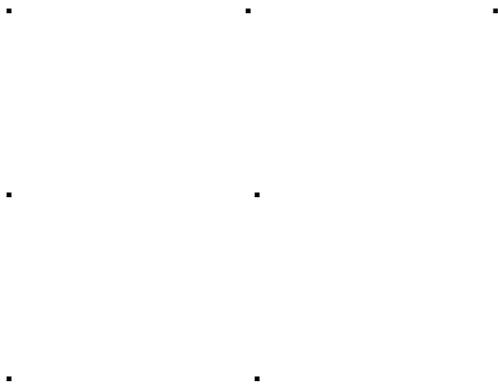
La reestructuración cognoscitiva o racional sistemática se dirige a clarificar y cambiar los patrones de pensamiento del paciente

Se emplea un procedimiento de cuatro etapas para implementar la reestructuración racional. Primero, el paciente aprende a darse cuenta de las cogniciones emocionales mediatas suscitadas. Segundo, se le enseña a reconocer la irracionalidad de ciertas creencias. Hammond y Stan Field (19819), listaron ejemplos de distorsiones comunes en autodefiniciones, propósitos ideales de la vida auto derrotados y creencias irracionales sobre otra gente y la vida en general. Tercero, se le ayuda al paciente a ver cómo estas emociones inadaptativas cognoscitivas mediatas no son reales. Cuarto, se le instruye para cambiar estas cogniciones irreales.

TALLER DE CAUTELA

Ejercicio de los nueve puntos

El ejercicio de los nueve puntos consiste en conectar los nueve puntos representados en forma de un cuadrado. Se tienen que unir mediante cuatro líneas rectas sin levantar el lápiz del papel.



La solución de este problema es fuera de lo común y tanto el problema como la solución tienen mucho que ver con situaciones de la vida

Todos/as nos hemos sentido encerrados/as en alguna ocasión en una especie de jaula y entonces daba lo mismo intentar hallar la solución de un modo sereno y lógico o descontrolado. El ejercicio evidencia que, por lo general, estamos buscando la solución a nuestros problemas con las mismas soluciones que ya

nos hicieron fracasar y sin tomar en cuenta que hay soluciones sencillas. La solución del problema consiste en salirse de las reglas establecidas (el cuadro) y buscar soluciones fuera de la forma del cuadrado

TALLER AUTOESTIMA

CONCEPTO DE AUTOESTIMA

La autoestima es la forma en que una persona se valora a sí misma y a lo que es capaz de hacer. De ahí deriva el sentimiento de mayor o menor satisfacción que un ser humano experimenta consigo mismo. Por así decirlo, es la valoración que la persona hace de sí misma tras mirarse en una especie de espejo y tras compararse con los demás que están a su alrededor en diferentes aspectos que le resultan significativos: atractivo físico, éxito familiar y social, inteligencia, forma de ser, logros alcanzados en la vida, etc.

Cuando una persona tiene una **autoestima positiva**, se siente en general capaz y satisfecho consigo misma, hace frente educadamente a las dificultades de la vida, mantiene unas relaciones apropiadas con los demás y acepta las críticas sin ver intenciones ocultas en las conductas del resto de las personas.

Por el contrario, cuando una persona tiene una **autoestima negativa**, se ve inútil y se siente incapaz de hacer frente a los problemas diarios, no se acepta así misma, se ve inferior a los demás, concede mucha importancia y tiene un temor exagerado a las críticas y, por último, se muestra muy dependiente de los otros. Igualmente, los pensamientos negativos acerca de sí misma, independientemente en buena medida, son erróneos o claramente exagerados (*“no valgo para nada”, “no merezco vivir”, “no pongo nada de mi parte”, “me he hundido para siempre”, “mi vida es insostenible”, “nadie me quiere”, etc.*) contribuyen a construir su autoestima

EJERCICIOS PARA MEJORAR EL AUTOESTIMA

La autoestima supone la aceptación interna de una persona como tal, lo que no implica un mero ejercicio de resignación, la seguridad en sí misma deriva del sentimiento gratificante que procede de conseguir los objetivos que una persona propone, y se potencia con los diferentes logros que haya podido obtener. En cualquier caso, el éxito debe referirse a metas presentes y futuras ----no al pasado---, a la comparación de la persona consigo misma ---no con los demás--- y a los esfuerzos realizados más que a los logros obtenidos.

Hay unas reglas de oro en relación con la autoestima

TOLERAR LOS FRACASOS
En la vida de cada persona existen tantos fracasos como éxitos, no siempre se gana; si no, la vida sería un poco aburrida. Es imposible tener éxito en todas las actividades o en todas las facetas de la persona.
ACEPTAR LOS ERRORES
Todas las personas cometen errores. Los errores son inevitables. De los errores del pasado se puede aprender para vivir mejor en el futuro (o se puede la persona amargar pensando en ellos y no aprendiendo de ellos) Hay que tolerar un porcentaje de error en el desarrollo de la vida.
PROPONERSE METAS ALCANZABLES
Hay que planearse metas concretas y que sean alcanzables a través de un esfuerzo razonable. Los objetivos imposibles o irreales son una fuente de frustración y tristeza. Pero ello, hay que olvidarse de lo imposible e ir a lo posible. Tener éxito en pequeñas metas atrae nuevos éxitos.
RELACIONARSE CON LOS DEMÁS
Practicar una comunicación adecuada. Comportarse asertivamente. No pisotear los derechos de los demás ni dejar que los otros pisoteen los de uno.

Fomentar el contacto social con personas agradables y alejarse como de la peste de las personas desagradables o negativas.
CONTROLAR LAS EMOCIONES
Ser dueña de las emociones (ira, ansiedad, tristeza, celos, etc.) conduce a la persona a sentirse mejor con ella misma, así como a entenderse con los demás
SOLUCIONAR SOLO LO QUE PUEDE SOLUCIONARSE
Abordar solo los temas que se pueden solucionar. Los sucesos negativos que han ocurrido en el pasado ya no tienen solución. Lo que ahora se puede hacer es modificar el presente y trabajar para un futuro mejor.
ATENDER A LO POSITIVO DE UNO MISMO
Recrearse recordando las cualidades, habilidades, conocimientos, experiencia, etc., de uno mismo así como los momentos buenos vividos.
NO ESTAR COMPARÁNDOSE CONSTANTEMENTE CON LOS DEMÁS
Ser siempre uno mismo y aceptarse tanto con las cualidades como con los defectos.
Compararse con uno mismo, con los logros conseguidos, con el esfuerzo personal.
REALIZAR ACTIVIDADES AGRADABLES
Divertirse sanamente, sin excesos contraproducentes para la salud (abuso de alcohol, drogas, conductas sexuales de riesgo, etc.).
Combinar las obligaciones (trabajo, ocupaciones familiares, etc.) con el disfrute de los ratos de ocio (estar con amigos, hacer deporte, practicar aficiones, etc.)
MIMARSE ASÍ MISMO
Las víctimas pueden contar con un instrumento (<i>el inventario del auto concepto</i>) que facilita la autovaloración de la persona en los aspectos positivos y negativos más significativos en relación con las distintas áreas del autoestima: apariencia física, capacidad intelectual, forma de ser, salud, aceptación social, sexualidad, rendimiento profesional, estatus socioeconómicos, ejecución de tareas cotidianas y éxito de la vida.

EJERCICIOS PARA MEJORAR EL AUTOESTIMA

TOLERAR LOS FRACASOS

ACEPTAR LOS ERRORES

PROPONERSE METAS ALCANZABLES

RELACIONARSE CON LOS DEMÁS

CONTROLAR LAS EMOCIONES

SOLUCIONAR SOLO LO QUE PUEDE SOLUCIONARSE

ATENDER A LO POSITIVO DE UNO MISMO

NO ESTAR COMPARÁNDOSE CONSTANTEMENTE CON LOS DEMÁS

REALIZAR ACTIVIDADES AGRADABLES

MIMARSE ASÍ MISMO

INVENTARIO DE AUTO CONCEPTO

1. De las áreas propuestas, elige las 5 que consideres más importantes y enuméralas por el orden de importancia de las 5 áreas seleccionadas, piensa y anota tus aspectos positivos y negativos.

ÁREAS		ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS NEGATIVOS
	Apariencia física	+ + +	- - -
	Capacidad intelectual	+ + +	- - -
	Forma de ser	+ + +	- - -
	Salud	+ + +	- - -
	Relaciones con los demás	+ + +	- - -

	Relación de pareja	+	-
		+	-
		+	-
	Rendimiento académico o laboral	+	-
		+	-
		+	-
	Estatus socioeconómicos	+	-
		+	-
		+	-
	Familia	+	-
		+	-
		+	-
	Logros alcanzados y éxitos en la vida	+	-
		+	-
		+	-

TALLER ESTABILIDAD EMOCIONAL

¿Qué es la estabilidad emocional?: La característica de personalidad que ayuda a las personas a ser menos vulnerables a la depresión y a la ansiedad ayudándole a disfrutar más de su vida.

Según L. V. Gordon, la estabilidad emocional reúne la ausencia de hipersensibilidad, ansiedad, tensión nerviosa, también ésta ayuda a mejorar la tolerancia a la frustración.

En el desempeño de las tareas cotidianas del motorista, es muy importante la estabilidad emocional para brindar una mejor atención al cliente, así como para mejorar la condición de vida del conductor y su satisfacción de la vida, ya que como dice Goleman D, el precio de la ansiedad no solo afecta el sistema inmunológico del sujeto, sino también, se han encontrado investigaciones donde se muestra que afecta el sistema cardiovascular del individuo, ésto afecta a su vida familiar, laboral e individual, por lo tanto, se pretende lograr estabilidad emocional a fin de mejorar la condición de vida del conductor. Según Goleman la clave está en la educación de las emociones y en su correcta expresión ya que si esto se logra hacer apropiadamente, la persona, en este caso el conductor, no experimentará ansiedad ni frustración ante las actividades cotidianas, su tensión nerviosa disminuirá considerablemente, su tolerancia a la frustración será mayor.

La mayoría de la literatura recomienda actividades para generar estabilidad en niños, sin embargo, puede aplicarse estas actividades a los adultos a fin de desaprender las actitudes negativas que actualmente desajustan su vida, aprender las que van a darle una mejor calidad de vida y en este caso mejorar la atención al cliente.

Guerras, S. P. nos aconseja seguir pasos específicos para fomentar la tolerancia a la frustración en niños:

1. aprender a esperar su turno si modificar su humor
2. aprender a compartir con otros volitivamente
3. ajustarse a horarios, aprender a trabajar en grupos con tareas específicas independientemente de lo que los demás hagan
4. Aprender a respetar y seguir las normas.

Estos pasos no solo están orientados a mejorar la tolerancia a la frustración, si no que aplican a la estabilidad emocional en general, ya que son pasos que se aplican a las situaciones sociales y específicamente a las situaciones que los conductores viven en su día a día.

TALLER: RESPONSABILIDAD

Definición: Ser responsable significa ser capaz de responder y saber actuar ante diferentes disyuntivas que se presentan.

La responsabilidad (o la irresponsabilidad) es fácil de detectar en la vida diaria, especialmente en su faceta negativa: la vemos en el plomero que no hizo correctamente su trabajo, en el carpintero que no llegó a pintar las puertas en el día que se había comprometido, en el joven que tiene bajas calificaciones, en el arquitecto que no ha cumplido con el plan de construcción para un nuevo proyecto, y en casos más graves, en un funcionario público que no ha hecho lo que prometió o que utiliza los recursos públicos para sus propios intereses.

La responsabilidad tiene un efecto directo en otro concepto fundamental: la confianza. Confiamos en aquellas personas que son responsables. Ponemos

nuestra fe y lealtad en aquellos que de manera estable cumplen lo que han prometido.

Responsabilidad es responder adecuadamente a las asignaciones recibidas o como diría Horacio Martínez Herrera (pág. 76) La responsabilidad significa hacer bien y a tiempo lo que sabemos que nos corresponde sin que nadie nos esté vigilando constantemente.

La responsabilidad debe ser algo estable.

Todos podemos tolerar la irresponsabilidad de alguien ocasionalmente. Todos podemos caer fácilmente alguna vez en la irresponsabilidad. Empero, no todos toleraremos la irresponsabilidad de alguien durante mucho tiempo. La confianza en una persona en cualquier tipo de relación (laboral, familiar o amistosa) es fundamental, pues es una correspondencia de deberes. Yo cumplo porque la otra persona cumple.

Siete consejos para ser responsable:

1. **No midas su tamaño:** Ser responsable no significa solamente encargarse de las cosas importantes, exigentes u obligatorias sino de todo tipo de actos, aunque fuesen pequeños o no exigibles. Un error muy común es pensar que como se trata de asuntos poco importantes, aburridos o por los cuales nadie te ejerce presión o no tienen fecha límite, puedes dejarlos pasar sin responder ante ellos.
2. **Aceptar asuntos inevitables:** Si tienes algún problema como un embarazo no deseado, repites de curso u otra situación inesperada, no pierdas tiempo eludiendo la responsabilidad del asunto y ponte inmediatamente a trabajar en éllo.

3. **No esperes que alguien te apruebe:** Debes ser responsable por ti mismo y hacer las tareas que tienes encomendada sin la necesidad de que alguien te supervise o el resto de la gente te vea.
4. **No inventes excusas:** Frente a ciertos actos las personas irresponsables son expertas creativas en inventar excusas o echar culpas a demás factores para no realizar lo que tienen encomendado. Esta enfermedad es llamada “excusitis” y tienes que evitarla o curarte de ella lo antes posible.
5. **Da el primer paso pequeño:** Si tienes muchas obligaciones por cumplir o eres muy irresponsable debes comenzar a realizar las cosas desde las más pequeñas que suelen ser las más abundantes, hacia las más complejas.
6. **Aprende de los errores:** Cuando no cumplas con tus metas u objetivos planteados, trata de encontrar la causa y por qué se llegó a esa situación y utilízala como lección para la próxima vez.
7. **Toma la iniciativa:** No trates de permanecer pasivo y evitar compromisos ante situaciones que se necesite hacer o cambiar algo. Toma la iniciativa y eso hará que se fortalezca tu imagen de líder.

GLOSARIO

Conductor: Persona encargada de conducir un vehículo de motor para transportar personas. (<https://es.wikipedia.org/wiki/Conductor>)

Persona habilitada y capacitada técnica y teóricamente para operar un vehículo. (Ministerio de transporte)

Conciencia: Capacidad que tiene el hombre de conocer inmediatamente sus estados o actos, así como su valor moral y este conocimiento en sí mismo. (Merani, A.L." Diccionario de Psicología," P.33)

Cualidades: En Psicología, este término además de usarse en sentido de propiedad, se emplea para designar el modo de ser de un contenido vivencial que no puede definirse con una palabra de significación más estricta. (Dorsh, F. "Diccionario de Psicología", p. 208)

Debilidad: Es un anti valor que posee un conjunto de síntomas que afectan principalmente a la esfera afectiva: la tristeza patológica, el decaimiento, la irritabilidad o un trastorno del humor que puede disminuir el rendimiento en el trabajo o limitar la actividad vital habitual, independientemente de que su causa sea conocida o desconocida. (<http://lafortalezavsladebilidad.blogspot.com/2011/03/definicion.html>)

Entrevista: Preguntas en forma oral que hace el investigador a un sujeto para obtener información, las cuales anota el investigador. (Zacarías Ortez E." Así se investiga: Pasos para hacer una investigación," P. 190)

Fortaleza: Es la capacidad para desempeñarse de manera consistente en el rango superior de nuestros talentos y habilidades sin importar cuáles sean las circunstancias competitivas. ([http://cimaperformance.com/performance/fortaleza-mental/.](http://cimaperformance.com/performance/fortaleza-mental/))

Habilidad: Capacidad de realizar determinadas tareas o resolver determinados problemas. (Dorsh, F." Diccionario de Psicología," p.425)

Hábitos: Disposiciones adquiridas por actos reiterados. Pueden ser una costumbre, una necesidad, etc. (Merani, A.L." Diccionario de Psicología," P.79)

Costumbre adquirida por repetición de una misma conducta. Término muy usado en la psicología americana, con un sentido amplio, aplicado a todo lo adquirido o aprendido. (Dorsch F. "Diccionario de Psicología ")

Investigación: Forma sistemática y técnica de pensar que emplea instrumentos y procedimientos especiales con miras a la resolución de problemas o adquisición de nuevos conocimientos. (Zacarías Ortez, E." Así se investiga: Pasos para hacer una investigación," P.191)

Intervención: Es un tratamiento psicológico realizado por un profesional basado en técnicas y teorías psicológicas. (<http://www.anteroos.com.ar/tratamiento-psicologico.html>).

Proceso estructurado y sistemático por el cual el psicólogo pretende producir cambios en el comportamiento de las personas con un objetivo social, organizacional, terapéutico, etc. https://clasesparticularesenlima.files.wordpress.com/2015/05/diccionario_psicologia.pdf pág. 164.

Observación: Proceso de percepción conducida sistemáticamente siguiendo directrices metódicas (lógicas) y con atención dirigida a un objeto determinado con la intención de obtener el conocimiento más amplio y exacto posible sobre él. (Dorsh, F." Diccionario de Psicología," P.644)

Personalidad: Es un constructo psicológico, que se refiere a un conjunto dinámico de características psíquicas de una persona, a la organización interior que determina que los individuos actúen de manera diferente ante una determinada circunstancia <https://es.wikipedia.org/wiki/Personalidad>

Perfil de Personalidad: Es el conjunto de características que reúne un ser humano y que determinan su carácter, sus actitudes, aptitudes y determinados comportamientos frente a una situación particular o ante la sociedad como tal. (<http://www.buenastareas.com/ensayos/Perfil-Psicologico-Concepto->)

Programa: (termino derivado del latín programma que, a su vez tiene su origen en su vocablo griego) posee múltiples acepciones. Puede ser entendido como el anticipo de lo que se planea realizar en algún ámbito o circunstancia (<http://definicion.de/programa/>)

Rasgo: Son constructos que permiten describir las diferencias individuales (<http://www.psicologia-online.com/pir/definicion-de-rasgo.html>)

Transporte: Es una actividad del sector terciario, entendida como el desplazamiento de objetos, animales o personas de un lugar (punto de origen) a otro (punto de destino)
<https://es.wikipedia.org/wiki/Transporte>

Usuario: Palabra que deriva del vocablo latino "Usuarius" al agente que utiliza o se sirve de un bien o un servicio.(<http://deconceptos.com/general/usuario>)

SIGNIFICADO DE LAS SIGLAS

VMT: Vice ministerio de transporte.

T.U.D.O: Transportes Unidos de Occidente.

PPG-IPG: perfil de inventario de personalidad de Gordon.