

UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL



Trabajo de Suficiencia Profesional

Rasgos de personalidad en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana

Para optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología

Presentado por:

Autora: Bachiller Mónica del Pilar Morales Rodríguez

Lima-Perú

2019

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado con mucho agradecimiento a Dios a mi madre querida quien siempre está a mi lado apoyándome de manera incondicional, a mis hijos ya que son mi mayor motivación para nunca rendirme y poder llegar a ser un ejemplo para ellos.

AGRADECIMIENTO

A Dios quien ha forjado mi camino y me ha dirigido por el sendero correcto. A mi alma mater la Universidad Inca Garcilaso de la Vega por brindarme conocimientos y apoyo en esta investigación; a los docentes por la paciencia, orientación, quienes compartieron conmigo sus conocimientos referidos a la ciencia investigativa de la psicología.

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Dando cumplimiento a las normas de la Directiva N.º 003-FPs y TS. 2016 de la Facultad de Psicología y Trabajo Social de la Universidad Inca Garcilaso de la Vega, para optar el título profesional bajo la modalidad de TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL, presento mi trabajo de investigación denominado “Rasgos de Personalidad en Operadores de buses en una empresa de Transporte de Servicio Público de Lima Metropolitana”.

Por lo que, señores miembros del Jurado, espero que esta investigación sea evaluada y merezca su aprobación.

Atentamente,

Mónica del Pilar Morales Rodríguez

ÍNDICE

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Presentación	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
Introducción	xi
CAPÍTULO I. Planteamiento del problema	
1.1. Descripción de la realidad problemática	13
1.2. Formulación del problema	19
1.3. Objetivos	20
1.4. Justificación de importancia	21
CAPÍTULO II. Marco teórico conceptual	
2.1. Antecedentes	23
2.2. Bases teóricas	30
2.3. Definición conceptual	46
CAPÍTULO III. Metodología	
3.1. Tipo y diseño utilizado	47
3.2. Población y muestra	48
3.3. Identificación de la variable y su Operacionalización	49
3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico	51

CAPÍTULO IV. Procesamiento, presentación y análisis de los resultados	
4.1. Procesamiento de los resultados	54
4.2. Presentación de los resultados	55
4.3. Análisis y discusión de resultados	63
4.4. Conclusiones	68
4.5. Recomendaciones	68
CAPÍTULO V. Intervención	70
5.1. Denominación del programa	70
5.2. Justificación del programa	70
5.3. Establecimiento de objetivos	73
5.4. Sector al que se dirige	87
5.5. Establecimiento de conductas problemas/metás	87
5.6. Metodología de la intervención	90
5.6.1. Resumen de sesiones	93
5.7. Recursos humanos	101
5.8. Cronograma	102
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	103
ANEXOS	109

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Modelo Big Five	39
Tabla 2. Operacionalización de los Rasgos de personalidad	50
Tabla 3. Baremos del instrumento de medición	53
Tabla 4. Medidas descriptivas de la variable de investigación de Rasgos de personalidad	55
Tabla 5. Niveles de los rasgos de personalidad	55
Tabla 6. Nivel de Apertura	57
Tabla 7. Nivel de Extraversión	58
Tabla 8. Nivel de Amabilidad	59
Tabla 9. Nivel de Responsabilidad	60
Tabla 10. Nivel de Neuroticismo	62

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Funcionalidad de la reciprocidad de la triada	42
Figura 2. Nivel de los rasgos de personalidad	56
Figura 3. Resultados de Nivel de Apertura	58
Figura 4. Resultados de Nivel de Extraversión	59
Figura 5. Resultados de Nivel de Amabilidad	60
Figura 6. Resultados de Nivel de Responsabilidad	61
Figura 7. Resultados de Nivel de Neuroticismo	62

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar los rasgos de personalidad en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público en Lima Metropolitana, para evaluar los rasgos de personalidad se utilizó el cuestionario de personalidad Big Five versión corta, adaptado a Lima por Anicama y Chumbimuni (2014), el cual contiene 5 dimensiones: apertura a la experiencia, extraversión, amabilidad, responsabilidad y neuroticismo. La muestra estuvo conformada por 100 operadores de buses a quienes se les informó detalladamente todo el proceso del estudio aceptando en formar parte del mismo firmaron el consentimiento.

El estudio está enmarcado en una investigación de tipo descriptivo, con un diseño no experimental de corte transversal, así mismo el estudio nos da como resultado en el rasgo de Apertura predominó el nivel alto (73%); en Extraversión predominó el nivel alto (86%); en Amabilidad fue el nivel promedio bajo (48%); el rasgo de Responsabilidad fue el nivel alto (97%); y, en Neuroticismo predominó el nivel alto (52%).

Palabras clave: Rasgos, personalidad, conductores, transporte, Big Five.

ABSTRACT

The objective of this research is to determine the personality traits of bus operators in a public service transport company in Metropolitan Lima. To evaluate personality traits, the Big Five personality questionnaire adapted to Lima was used. by Anicama and Chumbimuni (2014), which contains 5 dimensions: openness to experience, extraversion, kindness, responsibility and neuroticism. The sample consisted of 100 bus operators who were informed in detail throughout the study process and agreeing to be part of this study signed the consent.

The study is framed in a descriptive research, with a non-experimental cross-sectional design, likewise the study gives us as a result in the openness trait the high level prevailed (73%); in Extraversion the high level prevailed (86%); in Amiability it was the average low level (48%); the Responsibility feature was the high level (97%); and, in Neuroticism the high level prevailed (52%).

Keywords: Traits, personality, drivers, transportation, Big Five.

INTRODUCCIÓN

Actualmente en nuestro país los rasgos de personalidad en conductores es un tema que poco se ha investigado, siendo de vital importancia pues la asociación de estos con la salud física y mental van de la mano y son estos mismos los que ocasionan dificultades en la persona en todos los ámbitos de su vida. Conocer los rasgos de personalidad específicamente en operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana, es muy indispensable, ya que debido a la alta tasa de mortalidad en accidentes de tránsito en donde la responsabilidad recae sobre ellos y en su mayoría debido a su imprudencia o a la actitud que presentan frente a las situaciones que se presentan en su día a día, pensando en esta problemática podemos realizar un plan de trabajo donde aporte mejoras en el lado emocional del conductor. Por cuanto el objetivo general de este trabajo de investigación es: conocer cuál es el nivel de los rasgos de personalidad en los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.

Así mismo este trabajo de investigación está compuesto de 5 capítulos que a continuación se detalla:

En el capítulo 1, apreciamos, la realidad problemática de los rasgos de personalidad, los problemas generales y específicos que se generan de la variable, así como también el objetivo general y los específicos que se buscar lograr, terminando con la justificación e importancia de esta investigación.

En el capítulo 2, mencionar los antecedentes internacionales y nacionales, los cuales nos ayudara a observar la problemática en el mundo y en nuestra sociedad, así como las bases teóricas en las que se basara esta investigación, donde podremos ver las teorías, enfoques, modelos, dimensiones, componentes, tipos, características y ventajas sobre los rasgos de personalidad.

En el capítulo 3, presentar el tipo y diseño empleado, población y muestra, identificación de la variable y su Operacionalización, así como también las técnicas e instrumentos para la recolección de datos.

En el capítulo 4, presentaremos los resultados obtenidos de nuestra muestra poblacional, realizando el análisis y discusión de casos, se brindará las conclusiones de la investigación y se sugerirá recomendaciones para los posibles problemas que se hallaran.

Y finalmente el capítulo 5, en donde mostraremos un programa de intervención, que será la denominación de programa, la justificación, establecimientos de objetivos, sector a los que se dirige, establecimientos de conductas problemas/metás, la metodología de intervención, los instrumentos y materiales a emplear, un cronograma de actividades y finalmente las actividades que se realizará por cada sesión detalladamente.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

En la actualidad en nuestra nación, se observa que el servicio de transporte público carece en su mayoría de una atención cálida, segura y eficiente, pues diversos aspectos suman la deficiencia en cuanto a una cultura de transporte como: la sobrepoblación el cambio constante de políticas de transporte, el déficit de puestos de empleo, costos de combustible, seguros contra accidentes, vías en mal estado, etc., pero sobre todo la falta de información y educación urbana.

Siendo lo más importante, la gran responsabilidad que tiene el conductor dentro de la sociedad debido a que pone en riesgo su vida, la de los usuarios, de peatones y la circulación fluida del tránsito. Pero, a todo esto, la necesidad de conocer el perfil psicológico y la problemática del conductor ha sido poco estudiada en el ámbito peruano, por lo cual esta investigación ha encontrado una serie de problemática en diferentes ámbitos.

Internacional

Según El Universal, (2018) a nivel internacional, los conductores son vistos como en la mayoría de los países con las mismas sintomatologías emocionales, comportamentales e individuales. Las clasificaciones de cómo una persona es en el volante, se categoriza de diferentes maneras y todas ellas se pueden aplicar en la realidad mundial. Por ejemplo, existen conductores que manifiestan demasiada hostilidad y agresión, dado a que el cansancio es frecuente en los conductores y se irritan con mayor facilidad; algunos buscan sensaciones, que promueve buscar cierto riesgo para poder vivenciar emociones fuertes; ansiosos, son aquellos que mantienen temor que algún hecho pueda sucederles; sociabilidad, suelen ser personas sociables; activados, debe mantener activo diversos procesos cognitivos para su mejor desarrollo en la labor.

En ese sentido, internacionalmente se les da a los conductores ciertos perfiles que reflejan agresividad reprimida y la cual es liberada en el momento de la conducción. Estadísticas han mostrado que el 17.5% de conductores mantienen el rasgo de educados y tranquilos; mientras que el 12.3% se muestran indiferentes y confiados; además, el 26.9% son sensibilizados y responsables; el 17.4% disconformes y apáticos; y, por último, el 25.9% impulsivos e impacientes. Es importante detallar que entre todas las características mencionadas, las que mayor prevalecen son las de aspectos negativos, las que muestran que el conductor de por sí ya tiene un problema, que puede darse mucho al cansancio y estrés.

Según ABC Motor (2015) refiere que otra forma de categorización, se ha establecido según las relaciones interpersonales, en la cual involucra estas características de conductor: El profesor, sabelotodo, competitivo, justiciero, filósofo, evasivo y fugitivo. Se argumenta estas características dado que al disfrutar de un viaje cómodo en un carro y en cualquier momento vernos obligados a interactuar con otros conductores convirtiendo a la vía en un entorno social complicado e incierto porque solemos preocuparnos de cómo conducen los demás y somos nosotros los que creamos esas personalidades que nos disgustan. Desde una perspectiva psicológica, los diferentes tipos de personalidades constituyen salidas y/o escape que los conductores emplean para lidiar con sus emociones y sentimientos de frustración.

La problemática no solo queda en el estudio de la personalidad de los conductores, sino prever los incidentes que son causados por estos debido a algún impulso, descuido o problemas referidos a algún mal desarrollo de sus capacidades.

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2018) refirió que al menos ha habido muertos por accidentes de tránsito en un 1.25 millones a nivel mundial; y por día son 3500 personas quienes pierden la vida por algún accidente automovilístico. Debido a este hecho ha implementado realizar un proyecto que pueda reducir esa cifra a la mitad para el año 2030. La defunción en promedio se genera a peatones, ciclistas, etc., que se

encuentran entre los 15 a 29 años de edad. El importante análisis de estos datos que figuran en la necesidad de algún trabajo en este sector, dado que no existen programas establecidos por el estado donde se involucre al conductor tanto de transporte privado como público.

Según el Comisariado Europeo del Automóvil (CEA 2019) señala, al respecto, según diversos estudios que más del 40% de accidentes se debe a la fatiga y el sueño frecuente entre los conductores, estableciéndose síntomas como: el aburrimiento, la ansiedad, la inestabilidad, una mayor aceptación de riesgo y sentimientos de agresividad aumentando estos síntomas en frecuencia e intensidad conforme el conductor se aproxime a su destino y a si mismo el riesgo de choque se duplica tras 11 horas de conducción y que dicho riesgo es 10 veces superior por la noche que durante el día. En tal sentido, plantea que se debe prever el tiempo suficiente y las instalaciones adecuadas para que el conductor haga pausas en las que pueda descansar, comer y dormir una siesta.

Nacional

Según el INEI (2017) en el Perú, la realidad expone los problemas principales de lo mencionado a nivel internacional. Las estadísticas respaldan la problemática que se vivencia en las calles del país. Realizando un análisis desde los últimos años, desde el 2013 al 2017 expone que las denuncias por accidente de tránsito se han reducido en un 15% pues de las denuncias expuesta en el 2013 que fueron 118,809 entre no fatal y fatales, al 2017 que fueron 88,168, se muestra la reducción de denuncias por accidentes de tránsito. Sin embargo, hacer un análisis de las denuncias se determina que es en Lima donde existen la mayor cantidad de denuncias, siendo un total de 48,559 denuncias en todo el 2017.

Así mismo el INEI (2017) expone que desde el 2013 las tasas de mortalidad por accidentes automovilísticos fueron de 2 789, y para el 2017 han sido 2 826, dato que ha aumentado. Los factores de dicho aumento pueden ser variados, desde la imprudencia del conductor a la imprudencia del peatón. Además, de estados etílicos o algún impulso de ira de un conductor que no puede manejar sus impulsos dado que son rasgos de la

personalidad que posee. A mera intuición, pueden ser factores que sobresalen en la cognición general de los conductores.

Por consiguiente, dicho informe señala que las provincias de mayor índice de muertes por accidentes de tránsito en el 2017 han sido: Ancash (102), Arequipa (174), Cajamarca (102), Cusco (233), Junín (165), La Libertad (214), Lima (715) y Puno (235). Entre estas cifras, la diferencia abrumadora es en la capital del Perú. Lima ha mantenido mayor índice de mortalidad por accidentes de tránsito. Esto puede tener una explicación basada en el centralismo, además de diversos problemas que afectan no solo automóviles, sino mototaxis, moto, etc. Sin embargo, en su mayoría de veces es causado por la imprudencia del conductor que maneja ebrio o se deja llevar por la ira, entre otros factores que se ven relacionados intrínsecamente con la personalidad de cada conductor. Inclusive, la informalidad de conductores que prefieren tener una salida fácil sin reglas, las cuales involucran faltar a la ley y poner en mayor riesgo a la población. Las mafias en torno a los conductores también ejercen presión al chofer, lo cual tensiona aún más su desarrollo personal en la conducción.

Según el INEI (2017) entre los datos expuesto también se muestran las faltas cometidas al reglamento de tránsito, las cuales dan una idea de cómo es el conductor peruano, sus conductas reiterativas que pueden verse ligados a aspectos aprendidos de su personalidad. Por su parte ha manifestado de manera abierta que desde el 2013 donde hubo alrededor de 1 753 920 de faltas, al 2017 donde hubo 959 488 faltas; ha habido una disminución en los conductores. Esto se debe a que en su mayoría se han implementado nuevas leyes que establecen mayores castigos al conductor, como: Un alza de incremento monetario por falta o negar la revalidación de la licencia de conducir a ciertos conductores por ciertas faltas.

Según El Comercio (2018) concluyendo, la principal causa de los accidentes de tránsito que terminan en un deceso ha sido por ebriedad e imprudencia del conductor. Queda evidenciado que la imprudencia del conductor es una causa principal de los accidentes. Es por tal hecho, que la imprudencia está ligada a diversos factores cognitivos y dichos procesos

se vinculan con el análisis, el pensamiento y los impulsos emocionales que pueden generar un desequilibrio a la hora de conducir. Especialmente en transportes públicos, se han visto diversidad de accidentes a nivel nacional que involucran riesgos a los peatones y a los que toman dicho servicio.

Local

Según Publímetro (2017) en Lima, se ha registrado que por cada diez minutos se produce un accidente de tránsito. Una empresa internacional decidió realizar una investigación en Perú, lo cual consistía en estudiar diez mil vehículos de transporte privado, y calificar la conducción del 0 al 10; el resultado brindó que el 60% de los conductores tenía calificaciones de 7 a menos. Y dicha empresa se pronunció concluyendo que, entre todos los países analizados, Perú es el que mantiene un menor desempeño.

Según El Comercio (2018) publicó que empresas de transporte público en Lima metropolitana mantienen reglamentos para los conductores y cobradores, sin embargo, existen casos de agresión por parte de estos servidores hacia los clientes. Una de las principales causas es la intolerancia y falta de control de impulsos; rasgos que se asocian a la personalidad.

Además, la informalidad del transporte público causa aún más daño en la población. Debido a dicho fenómeno son aún más necesarios controles por parte de la policía para impulsar la formalidad.

Según Perú 21 (2018) entre las causas de informalidad puede estar el crimen organizado como delincuentes que se hacen pasar por un transportista y asaltan a los usuarios. Este fenómeno tiene que ver con la necesidad de una intervención al sistema vehicular y dejar la informalidad.

Según América TV (2015) en un reporte realizado al Dr. Carlos Ponce, evidenció que el problema recurrente del tránsito en Lima son diversos factores psicológicos que se expresan en el diario vivir del conductor:

Un estudio reveló que los conductores de transporte público (solo cúster, combis, mototaxis y vehículos particulares que infringen las normas

de tránsito presentan ansiedad, fobia, compulsión, hostilidad, depresión y paranoia.

El estudio realizado por el psicólogo Carlos Ponce, el comportamiento de los conductores se debe a una deficiente percepción del riesgo, incapacidad para reaccionar adecuadamente el estrés emocional, tendencias antisociales y escaso control personal.

Según El Popular (2018) comenta sobre la noticia de un conductor que amenazó con un arma de fuego a otro, con la intención de intimidar a esto se pone en duda el sistema de obtención de licencia de conducir dado que no pasa por un estricto análisis psicológico como en otros países, y poniendo en evidencia mafias que brindan la licencia de la misma institución que lo promueve.

La Defensoría del Pueblo en su Informe Defensorial N° 137 (2008) El Transporte Urbano en Lima Metropolitana: Un desafío en defensa de la vida; menciona que las principales infracciones detectadas están vinculadas a la seguridad en el transporte y en el que, aproximadamente, 700 personas mueren todos los años debido a los accidentes de transporte en la red vial.

A su vez la defensoría refiere que la PNP informa que la tasa de mortalidad anual es de 3.400 personas por los accidentes de tránsito en el territorio nacional y, de estas personas, aproximadamente 800 mueren en Lima Metropolitana.

Los vehículos que más han ocasionado muertes son el ómnibus y las famosas combis.

Una de las principales causas de los accidentes de tránsito puede ser la imprudencia del conductor, la imprudencia del peatón, la ebriedad del peatón y el exceso de velocidad del conductor.

Muchos conductores y cobradores no se encuentran en planillas y trabajan a destajo; vale decir, su sustento depende de lo que recauden por día y sin los beneficios de contar con un trabajo formal, y comprometidos a

jornadas extensas más allá de lo permitido por la normatividad que genera un escenario de inseguridad permanente para conductores por el cansancio ocasionado.

Si bien es cierto los operadores de buses de algunas empresas formales cumplen con un horario estable, pese a ello se han difundido casos de accidentes; y en los patios de salida se han dado conflictos entre los mismos, lo cual muestra un estado alterado de la personalidad, hecho que considero puede agudizarse en perjuicio del operador, así como de los usuarios que toman el servicio.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de los rasgos de personalidad en los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana?

1.2.2. Problemas secundarios

¿Cuál es el nivel de los rasgos de personalidad según la dimensión apertura a la experiencia en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana?

¿Cuál es el nivel de los rasgos de personalidad según la dimensión extraversión en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana?

¿Cuál es el nivel de los rasgos de personalidad según la dimensión amabilidad en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana?

¿Cuál es el nivel de los rasgos de personalidad según la dimensión responsabilidad en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana?

¿Cuál es el nivel de los rasgos de personalidad según la dimensión neuroticismo en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Determinar el nivel de los rasgos de personalidad de los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión apertura a la experiencia en los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.

Identificar el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión extraversión en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.

Señalar el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión amabilidad en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.

Indicar el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión responsabilidad en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.

Describir el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión neuroticismo en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.

1.4. Justificación e importancia

El presente estudio pretende indagar sobre los rasgos de personalidad de los conductores de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana. La necesidad de un estudio de esta relevancia mantiene diferentes enfoques:

Teóricamente, el estudio pretende desarrollar un trabajo actualizado sobre las nuevas teorías y argumentos teóricos complementarios de los rasgos de personalidad enfocándose en recabar información de primera línea y aportar una síntesis de estudios que se vean relacionados al tema. Lo cual promueve el estudio de manera sintetizada y sistemática.

En su practicidad, se pretende desarrollar un programa de intervención tentativo que promueva una aplicación a futuro. Lo cual involucra un proceso terapéutico de grupo mediante sesiones promoviendo un enfoque psicoeducativo y evolutivo de los rasgos de personalidad.

Metodológico, en el uso de un instrumento y generar evidencia científica sobre el análisis actualizado de las puntuaciones y un proceso en una muestra de conductores.

Y, por último, es un aporte seriado a la ciencia de la psicología que involucra ser antecesor de otras investigaciones futuras con la misma variable de estudio. De ese modo, se aporta a la ciencia y al conocimiento.

La realización de esta investigación se justifica ya que conducir un bus en el centro de una ciudad es sumamente estresante, genera tensión y riesgos serios para la salud caracterizándose los conductores por presentar niveles elevados de depresión, ideación paranoide, psicoticismo, somatización, entre otros rasgos psicopatológicos, a los que se suman claras expresiones de agresividad, hostilidad, consumo de alcohol y rasgos obsesivos.

Si bien algunos operadores de buses tienen una mejor predisposición y control de su personalidad, no está exento de estar incurso en estos

factores, que de un modo u otro afecta su relación personal, social, familiar; a los usuarios del servicio y la seguridad vial en general.

El estudio nos permitirá recomendar estrategias de aplicación en el transporte de servicio público de manera que se mejore el mismo, contando con personal que mantenga el equilibrio, empatía, aptitud de servicio y responsabilidad entre otros.

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes

Para comprender la variable rasgos de personalidad en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público, se adjunta los antecedentes internacionales y nacionales encontrados que se podrá utilizar como respaldo del presente trabajo.

2.1.1. Internacionales

El trabajo de investigación de **Bastidas (2017)**. En Ecuador, el cual se tituló “**Factores de personalidad y su relación con estilos de conducción en un grupo de conductores profesionales de carga pesada**” tuvo como objetivo indagar la relación existente entre los factores de la personalidad y los estilos de conducción en un grupo de choferes de Ecuador. La metodología empleada perteneció al tipo aplicada, mediante el enfoque cuantitativo, basado en el diseño no experimental de corte transversal, de tipo descriptivo-correlacional. La muestra tomada en el estudio fue de 82 choferes entre los 18 años a 65 años de edad. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario de Zuckerman sobre personalidad ZKPQ, que se compone por 99 ítems; y, el MDSI Inventario multidimensional sobre estilos de conducción. Los resultados de la prueba de personalidad determinó que el 2.4% de conductores mantiene un estilo de personalidad combinados, el 14.6% un estilo permanente de sociabilidad, el 17% son de rasgos neuróticos, el 19.5% rasgos impulsivo y búsqueda de nuevas sensaciones; el 12.2% actividad; y, el 32.9% de rasgos agresivos. Respecto a los resultados descriptivos de los estilos de conducción, el 32.9% mantiene una conducción combinado inseguro; el 28% tiene reducción de estrés; el 10.5% mantienen una conducción riesgosa.

En el trabajo de tesis de **Sigüenza (2015)**. En Ecuador, el cual se tituló “**Rasgos de personalidad vulnerables al síndrome de**

burnout en los choferes profesionales de la cooperativa de taxis Benjamín Carrión durante el periodo diciembre 2014 – abril 2015”

tuvo como objetivo principal evidenciar los rasgos de personalidad que se ven vinculados al síndrome de burnout. El método empleado fue el diseño no experimental de corte transversal, descriptivo correlacional, de tipo aplicada. La muestra se conformó por un total de 53 conductores de la cooperativa Benjamín Carrión. Los instrumentos utilizados fueron el Test MCMI-II y el test de Maslach. Los resultados descriptivos evidenciaron dentro de la muestra que los choferes en un 2% mantenían una personalidad Paranoide, buscando su auto seguridad y siendo cuidadosos con cualquier pasajero; otros 2% fueron Histriónicos, siendo extravagantes y altaneros; 4% fueron Compulsivos, demostrando su compulsión expuesta en el trato; 4% Depresivo, con tendencia a la tristeza e inseguridad; 8% Dependiente, mostrándose inseguridad y sublimación; 13% Evitativo; 17% Negativista y 26% Narcisista. Respecto al burnout, se determinó que existió un nivel moderado en el 47% de evaluados, un nivel alto en el 27% y el restante, 26%, un nivel bajo.

El trabajo de **Julien et al. (2011)**, en su estudio “**Rasgos de personalidad y funciones ejecutivas relacionadas con el rendimiento al conducir en carreteras entre los conductores mayores**” que tuvo como objetivo analizar los rasgos de personalidad y su relación con las funciones ejecutivas de un correcto manejo. La metodología fue de tipo descriptiva-correlacional, de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, de tipo aplicado. La muestra se conformó por un total de 42 conductores adultos. Los instrumentos utilizados para la medición fueron NEO-PI-R y la escala multidimensional del locus de control T-LOC. Los resultados determinaron que las personalidades más resaltantes de los conductores fue el neuroticismo, seguido de la búsqueda de sensaciones, luego de locus interno, extraversión y neuroticismo. La relación con el test de conducir, se vinculó solo al rasgo de

personalidad Extraversión, con los demás rasgos no se evidenció relación alguna estadísticamente significativo.

El trabajo de **Gómez-Fraguela y González-Iglesias (2010)**. En España, denominado “**El papel de la personalidad y la ira en la explicación de las conductas de riesgo al volante en mujeres jóvenes**” mantuvo el objetivo principal de analizar la personalidad y su involucramiento como factor explicativo de las conductas de riesgo de las mujeres. La metodología fue de tipo aplicada, de diseño no experimental siguiendo un corte transeccional, de enfoque cuantitativo y tipo descriptivo-correlacional causal. La muestra se conformó por 140 mujeres jóvenes de España. Los instrumentos utilizados para la medición de variables fueron: Inventario de personalidad NEO Revisado; y, el Inventario Expresión de Ira Estado-Rasgo. Los resultados evidenciaron que el rasgo de personalidad Hostilidad, se correlaciona con todos los estilos de conducción las cuales se caracterizan por infringir las normas de conducción. Además, la violación a las normas se relaciona con el estilo Depresivo, la Impulsividad y Relaciones negativas. La violación interpersonal en la conducción se relaciona con la Hostilidad, Búsqueda de emociones, y como relación negativa con la Deliberación.

El trabajo desarrollado por **Poó y Ledesma (2008)**. En Argentina titulado “**Rasgos de personalidad y agresión en conductores**” tuvo como objetivo determinar la relación entre los rasgos de personalidad y las agresiones en conductores de Mar de Plata en Argentina. La metodología empleada fue no experimental de corte transeccional, de tipo aplicada, en un enfoque cuantitativo, y de tipo descriptivo-correlacional. La muestra se conformó por 245 conductores de la ciudad escogida al azar, mediante un muestreo no probabilístico. Los instrumentos utilizados fueron Inventario de estilo agresivo de conducción MDSI; y, el cuestionario ZKPQ-50-CC que mide la personalidad. Los resultados evidenciaron que los conductores con rasgos de personalidad que tienden a la Agresión-Hostilidad e Impulsividad-Búsqueda de Sensaciones se relacionan con la

agresividad de conducción. Sin embargo, al separar grupos se evidencia que en el grupo de mujeres con rasgos de personalidad Agresión-Hostilidad y Sociabilidad muestra que tienen menor efecto de violencia al conducir; en los hombres si existe un efecto directo a la conducción violenta, de los choferes jóvenes que mantienen rasgos de Impulsividad-Búsqueda de sensaciones; al igual que los choferes adultos con rasgos de Agresión-Hostilidad.

2.1.2. Nacionales

La investigación de **Domínguez-Lara (2018)**. En Lima, denominado **“Influencia de la inteligencia emocional y personalidad en las estrategias cognitivas de regulación emocional en la desaprobación de exámenes en estudiantes de psicología”** el cual mantuvo el objetivo identificar la influencia de la IE y la Personalidad en las estrategias cognitivas. La metodología empleada fue de diseño no experimental, corte transeccional, de tipo aplicada, bajo el enfoque cuantitativo de investigación científica, de tipo correlacional causal. La muestra utilizada fueron estudiantes universitarios de la carrera de psicología siendo un total de 534. Los instrumentos utilizados fueron el ECRE para las estrategias cognitivas; EQ-i-M20 para la inteligencia emocional el Inventario Big-Five 15P. En el resultado descriptivo para personalidad se evidenció que los estudiantes poseían más rasgos de extraversión en alta intensidad. Mientras que el Neuroticismo era de menor media; el factor Responsabilidad mostraba mayor media que N y E. La correlación entre la personalidad con las estrategias cognitivas mostró que la E se relacionaba con la Reinterpretación positiva, Focalización de planes y Focalización positiva; el N se relacionó negativamente con Reinterpretación positiva, Focalización de planes, y positivamente con: Culpar a otros, Rumiación y Catastrofización; y Responsabilidad se relacionó con: Reinterpretación positiva, Focalización de planes, Focalización positiva, y negativamente con Culpar a otros.

El estudio de **Pisconti (2016)**. En Trujillo, titulado “**Personalidad y Valores Interpersonales en estudiantes de psicología en una Universidad Privada de Trujillo**” tuvo como objetivo principal conocer la relación entre la personalidad y los valores. La metodología utilizada fue de tipo descriptivo-correlacional, aplicada y de diseño no experimental. La muestra utilizada fue en un total de 442 estudiantes de psicología de una Universidad Privada de la ciudad de Trujillo, el tipo de muestreo fue probabilístico estratificado. El instrumento de evaluación fue el Cuestionario de Personalidad “Big Five” (BFQ) y el Cuestionario de Valores Interpersonales de Gordon (SIV). Los resultados indicaron que la relación entre la personalidad y los valores interpersonales mantiene un coeficiente débil. Los resultados descriptivos determinaron que la apertura mental mantuvo nivel predominante medio; la estabilidad emocional de igual modo un nivel medio; el tesón un nivel medio; afabilidad un nivel medio y Energía un nivel medio.

Los investigadores **González & Quiroga (2016)**. En Chiclayo, en su trabajo “**Personalidad y estrategias de afrontamiento en estudiantes de una institución educativa estatal-Monsefú**” tuvieron como objetivo principal conocer la relación de la personalidad con las estrategias de afrontamiento. La metodología empleada fue de estudio cuantitativo, diseño no experimental, transversal, tipo descriptiva-correlacional. La muestra se conformó por 245 estudiantes del último nivel de educación secundaria. Los instrumentos utilizados fueron el Cuestionario de Personalidad Big Five y la Escala de Afrontamiento para Adolescentes. Los principales resultados mostraron que el rasgo de personalidad de energía corresponde más al grupo de varones; al igual que la estabilidad emocional. Para el grupo de mujeres la afabilidad, el tesón y la apertura mental son característicos de esta muestra. Entre los rasgos de personalidad y las estrategias de afrontamiento hubo pocas relaciones estadísticamente significativas.

En el trabajo de investigación de **Flores (2016)**. En Chiclayo denominado “**Dimensiones de la personalidad y autocontrol en estudiantes del 5to de secundaria de una institución educativa estatal, Chiclayo 2016**” tuvo como objetivo general determinar la relación entre las dimensiones de Personalidad y autocontrol en Estudiantes 5to de Secundaria. La metodología empleada fue de diseño no experimental, corte transeccional, de tipo aplicada, bajo el enfoque cuantitativo de investigación científica, de tipo descriptivo-correlacional. La muestra se compuso por un total de 100 estudiantes de ambos sexos, entre 15 y 16 años de edad. Se utilizaron los cuestionarios: CACIA, Cuestionario de Autocontrol Infantil Adolescente de Capafóns & Silva y el Cuestionario de personalidad “Big Five” de Caprara, Barbanelli & Borgogni. Los resultados demostraron que en las cinco dimensiones el nivel predominante fue el nivel moderado (nivel medio). En el autocontrol, el nivel predominante en sus dimensiones fue el nivel medio. El análisis correlacional no llegó a ser satisfactorio dado que no se evidenció relación entre las variables.

El estudio desarrollado por **Salazar & Pereda (2010)**. En Trujillo titulado “**Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores**” tuvo como objetivo el conocer la correlación que existe entre las variables en la provincia de La Libertad. La metodología empleada fue de estudio cuantitativo, diseño no experimental, transversal, tipo descriptiva-correlacional. La muestra se compuso por un total de 237 conductores de entre 25 a 60 años. Los instrumentos utilizados para la evaluación de las variables constituyeron la escala Burnout de Maslach y La Escala de Personalidad de PSS. Los resultados determinaron que los niveles de Burnout variaron entre medio y bajo, sin embargo, mantuvo porcentajes de 31% en el nivel alto. Respecto al análisis de personalidad y comportamiento, se pudo obtener que el tipo S estuvo en un 30.8% de los conductores y el tipo N en un 38.4%, el tipo I (que

categoriza un intermedio entre el S y N) se mantuvo en un 30.8% de los que choferes en conducción de un automóvil.

El trabajo llevado a cabo por **Ponce et al. (2006)**. En Lima, titulado **“Estudio psicológico sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima Metropolitana”** tuvo como objetivo principal conocer los estilos de comportamiento en choferes de empresas privadas y públicas de Lima. El estudio se desarrolló bajo la metodología aplicada de investigación, de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de tipo descriptiva comparativa. La muestra se compuso por 740 conductores, la muestra se seleccionó mediante un muestreo no probabilístico intencionado por los autores. Los instrumentos utilizados fueron: El cuestionario de personalidad PSS el cual mide dos tipos de personalidades y comportamientos asociados; los que pertenecen al factor S, son aquellos quienes tienen mayor cuidado y no corren riesgos, además, de que su conducción es controlada y su comportamiento es autorregulado; los del factor N, se someten más a riesgos, no autorregulan sus emociones frente al estrés, no saben controlar su comportamiento, infringen violencia verbal, conducta desajustada a normas sociales y de tránsito. Entre los resultados obtenidos, se pudo determinar que en el Factor S, no hubo diferencias significativas entre los conductores de servicio privado y público, mientras que en el Factor N sí hubo diferencias, siendo los de servicio público quienes mayores rasgos de esta personalidad manifiestan.

2.2. Bases teóricas

Se presenta la variable de estudio, iniciando con las definiciones en el contexto científico, reseña histórica, componentes, teorías, dimensiones relacionadas a los rasgos de personalidad.

2.2.1. Definición de Personalidad.

Etimología proviene del griego *prosopon* (máscara del actor): su origen proviene del vocabulario latino *persona*, en la antigüedad lo vinculaban con las máscaras que utilizaban los actores en el teatro. Era una forma de mostrar rasgos diferentes a su personalidad. En la actualidad la definición de personalidad está relacionada a un patrón complejo de características psicológicas profundamente enraizadas que se expresan de forma automática. (Millon, 2006).

2.2.2. Definición de Rasgo

Una definición establecida es que los rasgos son conjuntos de componentes que sirven para diferenciar a las personas; además, los rasgos no son diferentes a otros, sino que guardan una relación que beneficia la funcionalidad (Ter Laak, 1996).

Otra definición de rasgos, se da como factores predisponentes de la conducta y de las reacciones emocionales de una persona en influencia con su ambiente. Estos rasgos forman parte de un patrón característico de la persona; por lo cual, se pueden establecer cambios mediante procesos de aprendizaje significativo con un programa especializado (López & López, 2003).

Además, se considera que los rasgos son de carácter intrínsecos y generales; una parte de los rasgos proviene de un componente biológico, otro viene de la construcción por medio del aprendizaje. Los rasgos influyen en la capacidad de percibir, sentir, pensar y afrontar una situación, la cual será característico de un sujeto y lo

mantendrá en predisposición de la misma acción en diferentes situaciones (Varela, 2014).

2.2.3. Definición de Temperamento

Según Consuegra (2010) el temperamento es la base biológica de la personalidad, el cual se determina por la fisiología y los factores genéticos que mantienen un efecto en las reacciones conductuales y emocionales. Lo determina como “*tendencia constitucional del individuo a reaccionar de cierto modo ante un ambiente*” (p. 263).

Allport (1961) por una parte menciona que el temperamento es “al igual que la inteligencia y la constitución corporal, constituye una especie de material bruto que acaba por conformar la personalidad (...); el temperamento se relaciona con el clima bioquímico o tiempo interior en el que se desarrolla una personalidad” (p. 25).

2.2.4. El medio ambiente familiar y social

El ambiente familiar tiene gran influencia en cuanto al desarrollo y constitución de la personalidad en un individuo (Quintana, 1996). A su vez, Merani (1997) define a la familia como un grupo de personas íntimamente unidas que conforman profundamente la personalidad de sus miembros.

Así mismo Schultz y Schultz (2010) sostiene que la familia contribuye en el desarrollo de la personalidad y es el entorno más significativo y duradero.

2.2.5. Reseña histórica

Se inicia analizando un poco sobre los aportes de la teoría psicoanalítica, dado que fueron pioneros del entendimiento de la mente humana bajo el comando de Freud, quien hizo popular la mente consciente, inconsciente y preconscious (memoria disponible). La mayor parte, con mucho, es el inconsciente. Incluye todas las cosas que no son fácilmente accesibles para la concienciación, incluidas muchas cosas que tienen su origen allí, como nuestros

impulsos o instintos, y las cosas que se ponen allí porque no podemos soportar mirarlos, como los recuerdos. y las emociones asociadas al trauma (Boree, 2006).

Según Freud, el inconsciente es la fuente de nuestras motivaciones, ya sean simples deseos de comida o sexo, compulsiones neuróticas o los motivos de un artista o científico. Y, sin embargo, a menudo nos vemos obligados a negar o resistirnos a tomar conciencia de estos motivos, y a menudo están disponibles para nosotros solo en forma disfrazada.

Además, para entender la personalidad, se deben hacer análisis de otros conceptos como es el: Yo, Superyó y Ello. Los cuales aportaron un reconocimiento y entendimiento de la conducta humana, desde la infancia hasta la adultez. Estos conceptos aportaron a entender la conducta y la toma de decisiones de las personas. Lo que abarca la personalidad.

Luego, después de críticas recibidas del enfoque psicoanalítico y la epistemología de la ciencia que no podía ser probado, nació el enfoque conductual. Donde Skinner minimizó la especulación (que hacían teorías anteriores) y se centró casi por completo en el comportamiento observable. Sin embargo, no afirmó que el comportamiento observable se limite a eventos externos. Tales comportamientos privados como pensar, recordar y anticipar son observables por la persona que los experimenta. La estricta adherencia de Skinner al comportamiento observable le valió su enfoque en la etiqueta de conductismo radical, una doctrina que evita todas las construcciones hipotéticas, como el ego, los rasgos, los impulsos, las necesidades, el hambre, etc.

El conductismo, con su énfasis en los métodos experimentales, se enfoca en variables que podemos observar, medir y manipular, y evita todo lo que sea subjetivo, interno y no disponible, es decir, mental. En el método experimental, el procedimiento estándar es manipular una variable y luego medir sus efectos en otra. Todo esto se reduce a una

teoría de la personalidad que dice que el entorno de uno provoca su comportamiento (Boree, 2006).

Bandura encontró esto demasiado simplista para los fenómenos que estaba observando, la agresión en los adolescentes, y así decidió agregar un poco de algo a la fórmula: sugirió que el ambiente causa el comportamiento, es cierto; pero el comportamiento también causa el ambiente. Etiquetó este concepto como determinismo recíproco: el mundo y el comportamiento de una persona se causan mutuamente.

Más tarde, fue un paso más allá. Comenzó a ver la personalidad como una interacción entre tres "cosas:" el entorno, el comportamiento y los procesos psicológicos de la persona. Estos procesos psicológicos consisten en nuestra capacidad de entretener imágenes en nuestra mente y lenguaje (Bandura, 1997). En el punto en que introduce imágenes, en particular, deja de ser un estricto conductista y comienza a unirse a las filas de los cognitivistas.

2.2.6. Componentes

Los componentes de la personalidad según Mayer (como se citó en Ter Laak, 1996) menciona que diferenció alrededor de 400 componentes, los cuales involucran el intelecto, el carácter, el temperamento, la emocionalidad, el humor, las actitudes, las conductas y tendencias, estados, rasgos, competencias y funciones mentales. Además menciona que *“Estos componentes pueden describirse verbalmente (en el lenguaje cotidiano o científico), metafóricamente (por ejemplo, el ego es como un jinete a caballo) o matemáticamente (por ejemplo, un factor en el análisis factorial).”* (p. 131).

La personalidad se puede conceptualizar como un conjunto de componentes que funcionan juntos como un sistema (Pervin, 1990). Estos componentes varían enormemente tanto en la atención que han recibido como en sus cualidades intrínsecas. Algunos componentes de la personalidad, como el complejo de inferioridad, han capturado

tanto la imaginación del público que se han convertido en parte de la comprensión diaria, mientras que otros componentes son oscuros incluso dentro del campo, como la enantiodromia. Se dice que algunos componentes de la personalidad tienen un alcance casi imperial, como el ego, que se define como el que gobierna toda cognición consciente e inconsciente. Otros componentes, como cualquier logro tienen un alcance menor, pero parecen predecir logros particulares en la vida de las personas. Y aunque algunos componentes son completamente contemporáneos en su conceptualización, como el esquema personal, otros, como la canalización, parecen desactualizados y, como consecuencia, rara vez es estudiado. Independientemente de sus diferencias, cada uno de estos componentes puede considerarse como un modelo de cómo es un subsistema real de personalidad. Se podría crear una comprensión más amplia de la personalidad estudiando estos numerosos componentes como un solo grupo, pero esto aún no se ha hecho.

Los componentes suelen ser (Mayer, 1995):

Perceptivos

Aquí se ubican componentes como: Atención, concentración, memoria sistemática, codificación, conocimiento experto, detectores de características, independencia de campo, objetivos, personalidad implícita, introspección, estado de ánimo, defensa perceptiva, conocimiento procedimental, ensayo, esquema, inconsciente propiamente dicho, memoria de trabajo.

Rasgos

En los rasgos están: Habilidad, rasgos cardinales, genotípicos, necesidades, esfuerzo propio, propio, auto expansión, autoestima, rasgos de fuente, aquiescencia, empatía, inteligencia, círculo interpersonal, intelectualidad intrínseca, maquiavelismo, narcisismo, neuroticismo, extraversión.

Emocionalidad

Respecto al mundo emocional están: Experiencia emocional, expresiones de facilidades emocionales, felicidad, sorpresa, enojo, miedo, tristeza, disgusto, alegría, aceptación, placentero y desagradable, preferencias, valoración primaria.

Fenomenológico

En lo fenomenológico se encuentra: yo real, tendencia actualizadora, creatividad, congruencia, despersonalización, empatía, campo experiencial, flujo, motivo de crecimiento, necesidad, instinto, idea, marco interno de referencia, apertura, pedantería, experiencia máxima, distorsión perceptiva.

Comportamental

En lo comportamental se encuentra: Conflictos relacionados con el abordaje de evitación, reacción emocional condicionada, respuesta condicionada, comportamiento emitido, hábitos, comportamiento instintivo.

Individual

En la parte de características individuales son: ansiedad, hostilidad, neurosis del carácter, soñar despierto, características de la etapa de desarrollo, identidad del yo, integridad del ego, difusión de la identidad, complejo de inferioridad, necesidad de identidad, introyecto del objeto propio, sistema propio, interés social, lucha por la superioridad, nivel de vida, complejo de superioridad.

2.2.7. Teoría de los Cinco Grandes

La teoría principal de la presente investigación es la teoría de los Cinco Grandes, denominado en inglés como: Big Five. Esta teoría tiene sus inicios en Costa y McCrae. Estudiosos que demostraron la relevancia de la teoría y que ha sido de gran importancia en el ámbito académico, especialmente cuando se trata de hacer análisis científicos; de tal modo, Big Five se acopla a brindar resultados detallados y precisos de las evaluaciones de personalidad (Pop, 2013). A fines de los años setenta y principios de los ochenta, Costa y McCrae, como la mayoría de los investigadores de factores, eran clasificadores para generar hipótesis comprobables. En su lugar, simplemente estaban usando técnicas analíticas de factores para examinar la estabilidad en las dos dimensiones principales del Neuroticismo (N) y la Extraversión (E) (Feist & Feist, 2006). Cuando Costa y McCrae entendieron sobre la existencia de N y E, inmediatamente postularon que existe un factor más, Adaptabilidad.

Otros estudios que influenciaron el desarrollo de los cinco factores fue el modelo de los siete factores de Cloninger, quien, en 1988, propuso inicialmente cuatro factores sobre los temperamentos los cuales se mantienen como innato, y los otros tres restantes basadas en el carácter de la persona. Siendo así, que se toma la evaluación del temperamento y el carácter (Montaño, Palacios & Gantiva, 2009)

Años más tarde, Caprara, Barbanelli, Borgogni & Perugini (1993) implementaron el instrumento Big Five, postulando su multidimensionalidad de la personalidad en 5 factores: Extraversión, Amabilidad, Estabilidad Emocional, Apertura a experiencias y Neuroticismo. Es así que se formuló la teoría integradora de las personalidades, que es conocido por diversos estudiosos y es relevante en el ámbito científico (Montaño et al., 2009).

2.2.7.1. Dimensiones

McCrae y Costa estuvieron de acuerdo con Eysenck en que los rasgos de personalidad son bipolares y siguen una distribución en forma de campana. Es decir, la mayoría de las personas obtienen una puntuación cercana a la mitad de cada rasgo, aunque solo unas pocas personas obtienen puntajes extremos.

El neuroticismo y la extraversión son los dos rasgos de personalidad más fuertes y más omnipresentes, y Costa y McCrae conceptualizan de la misma manera que Eysenck los definió.

Neuroticismo

Las personas que obtienen puntajes altos en neuroticismo tienden a ser ansiosas, temperamentales, autocompasivas, autoconscientes, emocionales y vulnerables a los trastornos relacionados con el estrés. Aquellos que obtienen un puntaje bajo de N suelen ser tranquilos, temperamentales, autosuficientes y no emocionales (Feist & Feist, 2006).

Extraversión

Las personas con puntaje alto en Extraversión tienden a ser afectuosas, joviales, habladoras, unidas y amantes de la diversión. En contraste, es probable que los anotadores de E baja sean reservados, tranquilos, solitarios, pasivos y que carezcan de la capacidad de expresar emociones fuertes (Feist & Feist, 2006).

Apertura a la experiencia

La apertura a la experiencia distingue a las personas que prefieren la variedad en comparación de las personas que necesitan cerrarse y que se sienten cómodos en su asociación con familiares, personas y cosas (Feist & Feist, 2006). Las personas que buscan constantemente experiencias diferentes y

variadas obtendrían una alta puntuación en la apertura a la experiencia. Por ejemplo, disfrutan probando nuevos elementos de menú en un restaurante o les gusta buscar nuevos y diversos restaurantes. En contraste, las personas que no están abiertas a las experiencias se pegarán con un elemento familiar, uno que saben que disfrutarán (Caprara et al., 1993). Las personas con una alta apertura también tienden a cuestionar los valores tradicionales, mientras que las personas con poca apertura están dispuestas a apoyar los valores tradicionales y a preservar un estilo de vida fijo. En resumen, las personas con una gran apertura son generalmente creativas, imaginativas, curiosas y liberales y tienen una preferencia por la variedad. En contraste, aquellos que obtienen una puntuación baja en la apertura a la experiencia son generalmente convencionales, sencillos, conservadores y carentes de curiosidad (Feist & Feist, 2006).

Amabilidad

La escala de amabilidad distingue a las personas de corazón suave de las despiadadas. Personas que califiquen en la dirección de lo agradable para ser confiados, generosos, aceptados y de buena naturaleza. Aquellos que califican en la otra dirección son generalmente sospechosos, mezquinos, hostiles, irritables y críticos con otras personas.

Responsabilidad

La conciencia describe a la gente que está ordenada, construida, organizada, ambiciosa, enfocada en el logro y auto disciplinada. En general, las personas que obtienen calificaciones altas en C son trabajadoras, concienzudas, puntuales y perseverantes. En contraste, las personas que obtienen una puntuación baja en la conciencia tienden a ser desorganizadas, negligentes, perezosas y sin rumbo, y es probable que se rindan cuando un proyecto se vuelve difícil.

Juntas, estas dimensiones conforman los rasgos de personalidad del modelo de cinco factores, a menudo denominados los "Cinco Grandes" (Goldberg, 1981).

Tabla 1
Modelo Big Five

Modelo Big Five		
Factores	Puntajes altos	Puntajes bajos
Extraversión	Afectivo. Hablador. Amante de la diversión Activo. Apasionado.	Reservado. Solitario. Tranquilo. Sobrio. Pasivo. Insensible.
Neuroticismo	Ansioso. Temperamento. Autocompasivo. Consciente de sí mismo. Emocional. Vulnerable.	Calma. Incluso temperado. Autosatisfecho. Cómodo. In mencionable. Resistente.
Abierto a experiencias	Imaginativo. Creativo. Original. Prefiere la variedad. Curioso. Liberal.	Poco creativo Convencional. Prefiero la rutina. No curioso. Conservador.
Amabilidad	Corazón blando. Confiando Generoso, Indulgente. De buen carácter.	Implacable. Suspica. Tacaño. Antagonista. Crítico. Irritable.
Responsabilidad	Concienzudo. Trabajo duro. Bien organizado. Puntual. Ambicioso. Perseverante.	Negligente. Perezoso. Desestructurado. Tarde. Sin objetivo.

Fuente: Feist & Feist (2006).

2.2.8. Teoría Cognitivo Social

La teoría cognitiva social de Bandura, toma como importancia el análisis de las reacciones frente a situaciones nuevas y conocidas por la persona; para esta teoría tiene mayor relevancia el accionar conductual de la persona que la inconciencia, sin embargo, no deja de lado el aspecto cognitivo dado que la conducta es generada por un aprendizaje previo. La forma en que reaccionamos ante una reunión o evento esperado suele ser más poderosa que el evento en sí. Esta teoría descansa sobre varios supuestos básicos:

Primero, la característica sobresaliente de los humanos es la plasticidad; Es decir, los humanos tienen la flexibilidad de aprender una variedad de comportamientos en diversas situaciones. Se ha concordado que las personas pueden aprender y aprenden a través de la experiencia directa, pero Bandura (como se citó en Feist & Feist, 2006) pone mucho más énfasis en el aprendizaje indirecto, es decir, el aprendizaje observando a los demás. Además, enfatiza la idea de que el refuerzo puede ser indirecto; las personas pueden ser reforzadas observando que otra persona recibe una recompensa. Este refuerzo indirecto explica una buena parte del aprendizaje humano.

En segundo lugar, a través de un modelo triado de factores las cuales involucran el comportamiento, el ambiente y rasgos personales, las personas tienen la capacidad de regular sus vidas. Las personas pueden transformar los eventos transitorios en formas relativamente consistentes de evaluar y regular sus entornos sociales y culturales. Sin esta capacidad, las personas simplemente reaccionarían a las experiencias sensoriales y carecerían de la capacidad para anticipar eventos, crear nuevas ideas o utilizar estándares internos para evaluar las experiencias actuales (Feist & Feist, 2006).

En tercer lugar, la teoría cognitiva social adopta una perspectiva agente, lo que significa que los humanos tienen la capacidad de

ejercer control sobre la naturaleza y la calidad de sus vidas. Las personas son las productoras y los productos de los sistemas sociales. Un componente importante del modelo de causación recíproca tríadica es la autoeficacia. El desempeño de las personas generalmente se mejora cuando la autoeficacia es alta: es decir, la confianza de que pueden realizar aquellas conductas que producirán las conductas deseadas en una situación particular. Además de la autoeficacia, tanto la agencia proxy como la eficacia colectiva pueden predecir el rendimiento. Con la agencia proxy, las personas pueden confiar en otros para bienes y servicios, mientras que la eficacia colectiva se refiere a las creencias compartidas de las personas de que pueden generar cambios (McCrae & Costa, 2003).

Cuarto, la gente regula su conducta a través de factores externos e internos. Los factores externos incluyen los entornos físicos y sociales de las personas, mientras que los factores internos incluyen la auto observación, el juicio y la auto reacción.

Quinto, cuando las personas se encuentran en situaciones moralmente ambiguas, normalmente intentan regular su comportamiento a través de la agencia moral, lo que incluye redefinir el comportamiento, ignorar o distorsionar las consecuencias de su comportamiento, deshumanizar o culpar a las víctimas de su comportamiento y desplazar o difundir Responsabilidad por sus acciones.

En el libro de Teoría del Aprendizaje Social, Bandura (1977) menciona:

... las personas no están equipadas con repertorios innatos de comportamiento. Ellos deben aprenderlos. Se pueden adquirir nuevos patrones de respuesta ya sea por experiencia directa o por observación. Los factores biológicos, por supuesto, desempeñan un papel en el proceso de adquisición. La genética y las hormonas afectan el desarrollo físico que, a su vez, puede influir en las potencialidades del comportamiento. La dicotomía de

comportamiento, ya sea aprendida o innata, tiene un número decreciente de proponentes a medida que aumenta el conocimiento de los procesos de comportamiento. (p. 16).

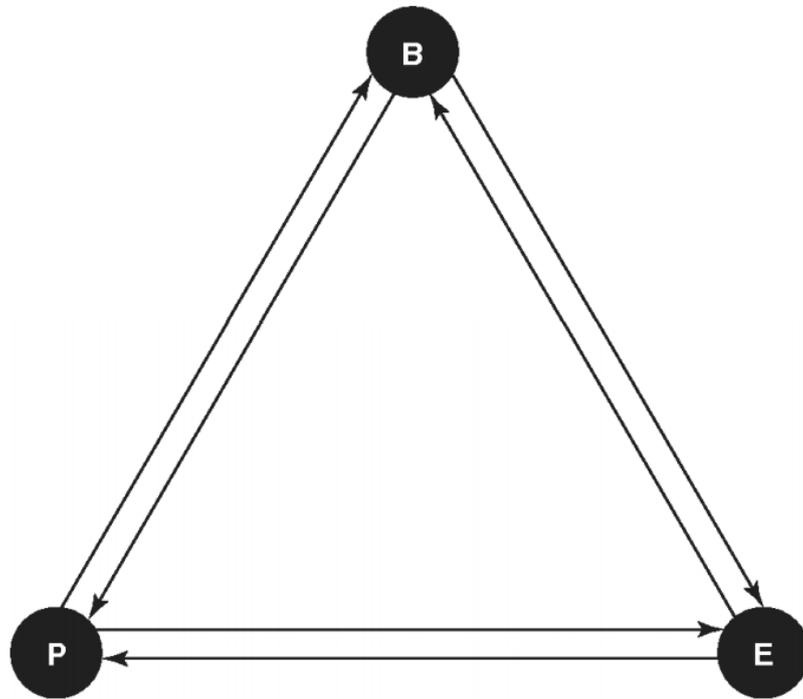


Figura 1. Funcionalidad de la reciprocidad de la triada. (Bandura, 1977)

Esta figura demuestra la triada que se hablaba en el segundo lugar de la teoría de Bandura. Esta triada se enfoca en el comportamiento (B), las variables personales (P) y el ambiente (E), y que todas se encuentran vinculadas para la funcionalidad de una persona; y para su aprendizaje. Cuando la persona reacciona de una distinta manera a un ambiente se pone en evidencia que las variables personales y el comportamiento demuestran algún rechazo o aceptación de una situación.

2.2.9. Teoría de Allport

Más que cualquier otro teórico de la personalidad, Allport enfatizó la singularidad del individuo. Él creía que los intentos de describir a las personas en términos de rasgos generales les roban su

individualidad única. Por esta razón, Allport objetó las teorías de rasgos y factores que tienden a reducir los comportamientos individuales a rasgos comunes. Él insistió, por ejemplo, en que la obstinación de una persona es diferente de la obstinación de otra persona y la manera en que la obstinación de una persona interactúa con su extraversión y creatividad no está duplicada por ninguna otra persona (Feist & Feist, 2006).

De acuerdo con el énfasis de Allport en la singularidad de cada persona, estaba su disposición a estudiar en profundidad a un solo individuo. Los métodos morfogénicos son aquellos que reúnen datos sobre un solo individuo, mientras que los métodos nomotéticos recopilan datos sobre grupos de personas. Allport también abogó por un enfoque ecléctico para la construcción de teorías, es así que aceptó algunas de las contribuciones de Freud, Maslow, Rogers, Eysenck, Skinner y otros; pero creía que ninguno de estos teóricos es capaz de explicar adecuadamente el crecimiento total y la personalidad única. Para Allport, una teoría amplia es preferible a una teoría específica y estrecha, incluso si no genera tantas hipótesis comprobables (Boree, 2006).

Allport argumentó contra el particularismo o las teorías que enfatizan un aspecto único de la personalidad. En una advertencia importante a otros teóricos, les advierte que no "olviden lo que ha decidido descuidar" (Allport, 1968, p.23).

Más que cualquier otro teórico de la personalidad, Allport enfatizó la importancia de la motivación consciente. Los adultos sanos generalmente son conscientes de lo que están haciendo y de las razones para hacerlo. Su énfasis en la motivación consciente se remonta a su reunión en Viena con Freud y su reacción emocional a la pregunta de Freud: "¿Y ese niño pequeño era yo?" La respuesta de Freud tuvo la implicación de que su visitante de 22 años de edad, inconscientemente, estaba hablando de su propio fetiche de limpieza al revelar la historia del niño limpio en el tren. Allport (1968) insistió en

que su motivación era bastante consciente. Sin embargo, Allport no ignoró la existencia o incluso la importancia de los procesos inconscientes. Reconoció el hecho de que cierta motivación es impulsada por impulsos ocultos y unidades sublimadas. Creía, por ejemplo, que la mayoría de los comportamientos compulsivos son repeticiones automáticas, usualmente contraproducentes y motivadas por tendencias inconscientes. A menudo se originan en la infancia y conservan un sabor infantil en la edad adulta.

2.2.9.1. Estructura de la personalidad

Disposición personal

Allport fue cuidadoso en distinguir entre rasgos comunes y rasgos individuales. Los rasgos comunes son características generales que tienen en común las personas. Se pueden inferir a partir de estudios analíticos de factores, como los realizados por Eysenck y los autores de la teoría de los cinco factores, o pueden revelarse mediante varios inventarios de personalidad. Los rasgos comunes proporcionan los medios por los cuales las personas dentro de una cultura determinada pueden compararse entre sí.

Mientras que los rasgos comunes son importantes para los estudios que hacen comparaciones entre personas, las disposiciones personales son aún más importantes porque permiten a los investigadores estudiar a un solo individuo. Allport (1961) definió una disposición personal como "una estructura neuro psíquica generalizada, con la capacidad de hacer que muchos estímulos sean funcionalmente equivalentes, e iniciar y guiar formas consistentes de comportamiento adaptativo y estilístico" (p. 373). La distinción más importante entre una disposición personal y un rasgo común es por lo "peculiar del individuo". Las disposiciones personales son individuales; los rasgos comunes son compartidos por varias personas.

Lo propio (Propium)

Algunas disposiciones personales están cerca del núcleo de la personalidad, mientras que otras están más en la periferia. Aquellos que están en el momento de la personalidad son experimentados por la persona como una parte importante de sí mismo. Son características a las que un individuo se refiere en términos como "Ese soy yo" o "Esto es mío". Todas las características que son "peculiarmente mías" pertenecen al Propium (lo propio).

Allport usó el término Propium para referirse a aquellos comportamientos y características que las personas consideran cálidas, centrales e importantes en sus vidas. El propium no es toda su personalidad, porque las características y conductas de una persona no solo son cálidas y centrales; más bien, existen en la periferia de la personalidad. Estos comportamientos no apropiados incluyen:

- 1) unidades básicas y necesidades que normalmente se satisfacen y satisfacen sin mucha dificultad;
- 2) costumbres tribales como vestir ropa, saludar a la gente y conducir por el lado derecho de la carretera; y,
- 3) conductas habituales, como fumar o lavarse los dientes, que se realizan automáticamente y que no son cruciales para el sentido de sí mismo de la persona.

Es así, como Allport involucró a realizar un análisis específico de la personalidad y no optar por una generalización de los rasgos.

2.3. Definición conceptual

Personalidad: Para Anicama (1974) la personalidad es un constructo que se compone por diferentes patrones estructurados del comportamiento, reacciones, pensamientos y aprendizaje. Estos patrones conllevan a organizarse en tres dimensiones denominados: Neuroticismo - Estabilidad Emocional Introversión - extraversión y Psicoticismo – ajuste conductual.

Neuroticismo: Se interpreta mediante la experiencia de emociones negativas como la ansiedad, la depresión, sensaciones de irritabilidad, hostilidad, o de baja autoestima. Morizot (2014) lo categoriza como un factor opuesto a la estabilidad emocional.

Extraversión: Es todo lo que tiene que ver con el contacto externo y su desenvolvimiento: socialización, aserción, expresión de emociones, etc. Personas con este rasgo desean tener mayores experiencias para obtener nuevas sensaciones (Martínez, 2015).

Amabilidad: Se da cuando las personas demuestran un alto nivel de empatía, de apoyo al otro, de colaboración, de trato amable y simpático para con las demás personas (Morizot, 2014).

Estabilidad emocional: Se basa en la capacidad de la persona que mantiene un equilibrio emocional, tomando control de las sensaciones, emociones, sentimientos que generan situaciones nuevas o conocidas (Morizot, 2014).

Responsabilidad: La responsabilidad como rasgo de personalidad se ve en las particularidades de los sujetos, desde la organización, el control de impulsos, el respeto hacia otros, la obediencia y el seguir las reglas de una sociedad (Martínez, 2015).

Temperamento: Es la parte biológica de la personalidad que involucra un factor hereditario involucrado en determinadas reacciones (conductual y emocional) cuando un sujeto interactúa en un ambiente (Consuegra, 2010).

CAPÍTULO III METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño utilizado

En el siguiente apartado se presentará la metodología de la investigación que guiará en el proceso necesario para enfocar los resultados y obtener la información de mayor relevancia que enriquezca el proceso de intervención, el cual es el objetivo de este presente trabajo.

3.1.1. Tipo de investigación

Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que el tipo de investigación descriptiva tiene como meta “describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos; esto es, detallar cómo son y se manifiestan” (p. 92).

La presente investigación se desarrolló mediante el tipo de investigación descriptivo, la cual permite ser específicos con las propiedades, características de nuestro objeto o población a investigar, con lo que se puede realizar una descripción de la población con respecto a un hecho en particular y un diagnóstico. En la cual solo se concentra en la recolecta de información y la medición independiente de una variable en una determina sociedad (Sánchez y Reyes, 2006).

3.1.2. Diseño de investigación

Con respecto a esta investigación es un diseño no experimental de corte transversal descriptivo, por la cual no está fundamentalmente ligada al aspecto de manipulación de la variable estudiada, teniendo como principal objetivo la observación científica de una variable en un contexto cultural determinado no siendo, éstas, provocadas intencionalmente por el investigador (Hernández *et al.*, 2014). Así lo menciona Hernández *et al.* (2014): “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios en los que no hacemos variar en forma

intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para analizarlos” (p. 152).

Además, de que la investigación sea no experimental, pertenece a un corte transversal. Según Liu y Tucker (como se citó en Hernández *et al.*, 2014) el diseño a nivel transversal determina que el procedimiento de recolección de datos solo se dará en un determinado tiempo.

3.2. Población y muestra

3.2.1. Población

La población está conformada por 100 operadores de buses entre los 30 y 60 años de edad, sexo masculino de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana, se caracterizan por conducir buses siguiendo tres rutas que la empresa tiene autorizada recorrer.

Se realizó el trabajo con toda la población, definida por López (1998) como una muestra censal: que es aquella porción que representa toda la población (p, 123) lo cual permite generalizar los resultados obtenidos.

3.2.2. Muestra

El muestreo empleado en esta investigación es de tipo censal ya que se evaluó el 100% de la población, por lo cual se consideró establecer los criterios de inclusión y exclusión (Sánchez y Reyes, 2006). La muestra está conformada por 100 operadores de buses. Vale aclarar que la presente investigación no se aplicó ninguna fórmula para obtener la muestra.

En este sentido Ramírez (1997) establece que la muestra censal es aquella donde todas las unidades de investigación son consideradas como muestra. De allí, que la población a estudiar se

precise como censo por ser simultáneamente universo, población y muestra.

Criterios de Inclusión:

- Operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.
- Turnos rotativos.
- Sexo masculino
- La participación de los operadores fue voluntaria.

Criterios de Exclusión:

- Personal administrativo.
- Personal del área de mantenimiento.
- Personal del área de recaudo.

3.3. Identificación de la variable y su Operacionalización

La variable a investigar es rasgos de personalidad del cual tiene como objetivo determinar los niveles de los rasgos de personalidad según cada dimensión que presentan los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.

Tabla 2

Operacionalización de los Rasgos de personalidad

Variable	Definición	Dimensiones	Peso	Nº de Ítems	Indicadores	Niveles
Rasgos de Personalidad	Anicama (1974) la personalidad es un constructo que se compone por diferentes patrones estructurados del comportamiento, reacciones, pensamientos y aprendizaje. Estos patrones conllevan a organizarse en tres dimensiones denominados: - Neuroticismo - Estabilidad Emocional Introversión y extraversión y Psicoticismo – ajuste conductual	Apertura a la experiencia: forma particular en la que los individuos imaginan, expresan y aprecian sus diferentes ideas.	20%	10	Apertura a la experiencia (1,6,11,16,21,26,31,36,41 y,46)	Bajo Promedio bajo Promedio alto Alto
		Extraversión: aquello que diferencia a unos de otros en cuanto a la socialización.	20%	10	Extraversión (2,7,12,17,22,27,32,37,42 y 47)	Bajo Promedio bajo Promedio alto Alto
		Amabilidad: como las personas muestran el grado de empatía, trabajo en equipo, colaboración, el buen trato y ayuda a los demás.	20%	10	Amabilidad (3,8,13,18,23,28,33,38,43 y 48)	Bajo Promedio bajo Promedio alto Alto
		Responsabilidad: forma metódica y reflexiva, grado de organización, control de impulsos, el respeto y la obediencia de normas y reglas sociales.	20%	10	Responsabilidad (4,9,14,19,24,29,34,39,44 y 49)	Bajo Promedio bajo Promedio alto Alto
		Neuroticismo: grado o nivel que muestra un sujeto en cuanto a la experimentación de emociones negativas, ansiedad, irritabilidad, hostilidad, baja autoestima.	20%	10	Neuroticismo (5,10,15,20,25,30,35,40,45 y 50)	Bajo Promedio bajo Promedio alto Alto

3.4. Técnicas e instrumentos de evaluación y diagnóstico

3.4.1. Técnicas

- La técnica utilizada fue recolección de datos, a través de la aplicación del cuestionario.
- Se procedió a entregar el cuestionario dando las instrucciones pertinentes.
- Al culminar la prueba se agradeció a cada participante por la colaboración brindada.

3.4.2. Instrumento

A partir del modelo de los cinco grandes de la personalidad, Morizot crea en el año 2014 una versión corta para medir la personalidad en sus cinco grandes rasgos, esta a su vez fue traducida por Martínez (2014) y adaptada al Perú por Anicama y Chumbimuni en el mismo año. Por tanto para la siguiente investigación se pretende evaluar con este cuestionario big five de la personalidad versión corta, el cual se encuentra conformado por 50 ítems distribuidos en cinco factores con tipo de respuesta Likert. Su objetivo evaluar la personalidad en sus cinco grandes factores.

3.4.2.1. Cuestionario Big Five de la Personalidad

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario Big Five de la Personalidad

Autor: Morizot.

Año: 2014

Adaptación: Anicama y Chumbimuni (2014).

Duración: 15 minutos.

Administración: Individual o colectiva

Aplicación: A partir de 18 años.

Evalúa: Rasgos de personalidad, a través de sus dimensiones.

Uso: Educativo y clínico.

Ítems: 50 reactivos.

Dimensiones:

- Apertura a la experiencia.
- Extraversión.
- Amabilidad.
- Responsabilidad
- Neuroticismo

Procedimiento

Las instrucciones vienen impresas en cada ejemplar y deberán ser leídas en voz alta por el evaluador si fuese evaluación colectiva. Las instrucciones no deberán ser modificadas ni ampliadas para su explicación.

Calificación e Interpretación

Para calificar se debe seguir los siguientes pasos:

1. Debe asignar la puntuación de acuerdo a la respuesta marcada con aspa (X).
2. Los puntajes son desde 0 a 4 donde (0= totalmente en desacuerdo, 1= un poco en desacuerdo, 2= opinión neutra, 3= un poco de acuerdo, y 4= totalmente de acuerdo).
3. No cuenta con ítems inversos, por lo que la puntuación mencionada se cumple en todos los ítems (ver tabla 2).
4. Los puntajes se deben sumar por dimensión (ver tabla 2), ya que no existe un puntaje total.
5. Con el puntaje sumado, dirigirse a la tabla 3 para la conversión a puntaje percentil.

Validez:

La evidencia de validez obtenida por Anicama y Chumbimuni fue mediante un análisis de contenido por jueces expertos. El cuestionario pasó

por una revisión rigurosa y fue analizado por la adaptación al ámbito peruano. Los puntajes de los jueces expertos se calcularon mediante el V de Aiken el cual demostró un coeficiente superior de 0.80 lo que determinó la consistencia teórica del instrumento.

Confiabilidad:

Por otro lado, la confiabilidad del instrumento se dio por medio del alfa de Cronbach el cual obtuvo puntajes moderados de 0.70; concluyendo que el cuestionario puede ser evaluado a una misma persona múltiples veces y obtener resultados similares. Es así que la confiabilidad se expresa en el cuestionario Big Five de la muestra peruana.

Baremos

Los baremos establecidos de la prueba son las siguientes:

Tabla 3

Baremos del instrumento de medición

Niveles	Apertura	Extraversión	Amabilidad	Respon- sabilidad	Neuroticismo
Bajo	0 - 18	0 - 10	0 - 14	0 - 10	0 - 10
Promedio Bajo	19 - 21	11 - 15	15 - 19	11 - 12	11 - 14
Promedio Alto	22 - 26	16 - 23	20 - 22	13 - 15	15 - 17
Alto	27- 38	24 - 36	23 - 37	16 - 23	18 - 26

Fuente: Anicama y Chumbimuni (2014)

CAPÍTULO IV

PROCESAMIENTO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

4.1. Procesamiento de los resultados

Cuando se recolecto la información se siguió los siguientes criterios:

- El proceso de recolección de datos se realizó en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana en la cual se recopiló los datos pidiendo autorización formal a cada participante. El proceso de recopilación de datos duró aproximadamente 15 minutos por cada participante.
- Cada cuestionario fue codificado con la intención de mantener rigurosidad en el vaciado de datos y para identificación específica de casos especiales, si lo hubiese. En total se llegó a completar la muestra con 100 operadores encuestados.
- Se utilizó el programa **Excel 2013** para poder vaciar los datos obtenidos de la encuesta. Luego se realizó las sumas de cada dimensión y del puntaje total con la intención de tenerlo listo para el procesamiento descriptivo.
- Luego, se usó el programa **SPSS v.22** con la intención de desarrollar las tablas de frecuencia y los resultados descriptivos. Además de corroborar la confiabilidad de la escala para el uso en la presente investigación.
- Los resultados obtenidos muestran el estudio de la media, valores mínimo y máximo de la variable general.

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$$

4.2. Presentación de los resultados

Tabla 4

Medidas descriptivas de la variable de investigación de Rasgos de personalidad

	Mínimo	Máximo	Media
Apertura	12	37	28,84
Extraversión	13	39	27,38
Amabilidad	12	31	20,31
Responsabilidad	12	39	21,86
Neuroticismo	7	34	19,06

Como primer resultado se muestra los cinco rasgos de personalidades dado que cada rasgo es independiente, se obtuvo los siguientes resultados:

- En el rasgo de personalidad **Apertura** se observa:
Una media de 28.84 que se categoriza como “**Alto**”.
Un mínimo de 12 que se categoriza como “**Bajo**”.
Un máximo de 37 que se categoriza como “**Alto**”.
- En el rasgo de personalidad **Extraversión** se observa:
Una media de 27.38 que se categoriza como “**Alto**”.
Un mínimo de 12 que se categoriza como “**Promedio Bajo**”.
Un máximo de 39 que se categoriza como “**Alto**”.
- En el rasgo de personalidad **Amabilidad** se observa:
Una media de 20.31 que se categoriza como “**Promedio Alto**”.
Un mínimo de 12 que se categoriza como “**Bajo**”.
Un máximo de 31 que se categoriza como “**Alto**”.
- En el rasgo de personalidad **Responsabilidad** se observa:
Una media de 21.86 que se categoriza como “**Alto**”.
Un mínimo de 12 que se categoriza como “**Promedio Bajo**”.
Un máximo de 39 que se categoriza como “**Alto**”.
- En el rasgo de personalidad **Neuroticismo** se observa:
Una media de 19.06 que se categoriza como “**Alto**”.
Un mínimo de 7 que se categoriza como “**Bajo**”.
Un máximo de 34 que se categoriza como “**Alto**”.

En relación a los resultados que se mencionaron, se da una vista a las tablas de frecuencia en base de los niveles en cada rasgo de personalidad.

Tabla 5

Niveles de los rasgos de personalidad

Dimensiones	Bajo	Promedio bajo	Promedio alto	Alto	Total
Nivel de Apertura	3	3	21	73	100
Nivel de Extraversión	0	1	13	86	100
Nivel de Amabilidad	1	48	28	23	100
Nivel de Responsabilidad	0	1	2	97	100
Nivel de Neuroticismo	4	14	30	52	100
Promedio	1.6	13.4	18.8	79.4	100

Comentario: El nivel de personalidad en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público, se considera como nivel “**alto**”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 79.4% se considera la categoría “**alto**”.
- El 18.8% se considera la categoría “**promedio alto**”.
- El 13.4% se considera la categoría “**promedio bajo**”
- El 1.6% se considera la categoría “**bajo**”.



Figura 2. Nivel de los rasgos de personalidad

Comentario: El nivel de personalidad en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público, se considera “alto”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 79.4% se considera la categoría “**alto**”.
- El 1.6% se considera la categoría “**promedio bajo**” y “**bajo**”.

Tabla 6
Nivel de Apertura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	3	3,0	3,0	3,0
Promedio bajo	3	3,0	3,0	6,0
Promedio alto	21	21,0	21,0	27,0
Alto	73	73,0	73,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Comentario: El nivel de Apertura en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público, se considera como nivel “alto”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 73,0% se considera la categoría “**alto**”.
- El 21,0% se considera la categoría “**promedio alto**”.
- El 3,0% se considera la categoría “**promedio bajo**” y “**bajo**”.

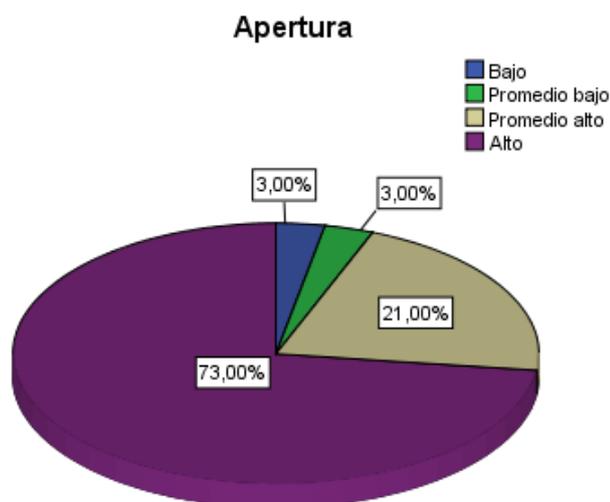


Figura 3. Resultados de Nivel de Apertura

Comentario: El nivel de Apertura en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público, se considera “alto”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 73,0% se considera la categoría “alto”.
- El 3,0% se considera la categoría “promedio bajo” y “bajo”.

Tabla 7

Nivel de Extraversión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Promedio bajo	1	1,0	1,0	1,0
Promedio alto	13	13,0	13,0	14,0
Alto	86	86,0	86,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Comentario: El nivel de Extraversión en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público, se considera como nivel “alto”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 86,0% se considera la categoría “alto”.
- El 13,0% se considera la categoría “promedio alto”.
- El 1,0% se considera la categoría “promedio bajo”.

Extraversión

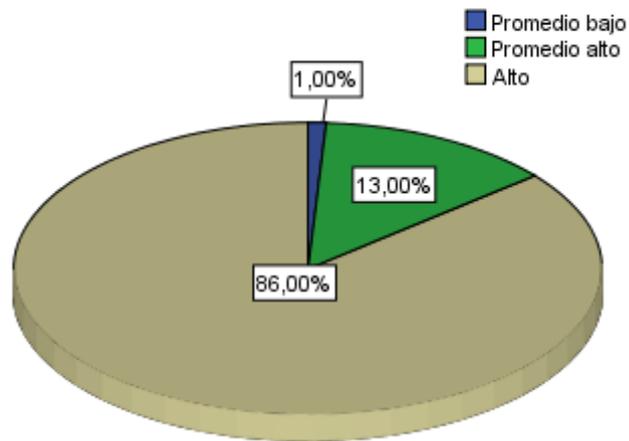


Figura 4. Resultados de Nivel de Extraversión

Comentario: El nivel de Extraversión en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público, se considera “alto”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 86,0% se considera la categoría “alto”.
- El 1,0% se considera la categoría “promedio bajo”.

Tabla 8

Nivel de Amabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	1	1,0	1,0	1,0
Promedio bajo	48	48,0	48,0	49,0
Promedio alto	28	28,0	28,0	77,0
Alto	23	23,0	23,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Comentario: El nivel de Amabilidad en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público, se considera como nivel “promedio bajo”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 48,0% se considera la categoría “promedio bajo”.
- El 28,0% se considera la categoría “promedio alto”.

- El 23,0% se considera la categoría “alto”.
- El 1,0% se considera la categoría “bajo”.

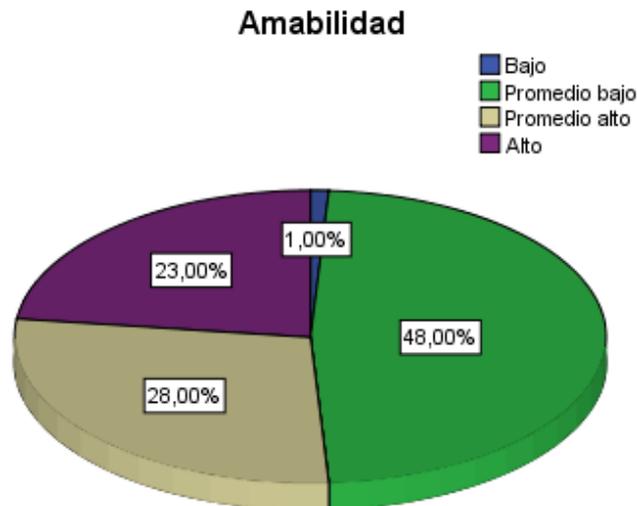


Figura 5. Resultados de Nivel de Amabilidad

Comentario: El nivel de Amabilidad en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público, se considera “**promedio bajo**”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 48,0% se considera la categoría “**promedio bajo**”.
- El 1,0% se considera la categoría “**bajo**”.

Tabla 9

Nivel de Responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Promedio bajo	1	1,0	1,0	1,0
Promedio alto	2	2,0	2,0	3,0
Alto	97	97,0	97,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Comentario: El nivel de Responsabilidad en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público, se considera como nivel “alto”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 97,0% se considera la categoría “alto”.
- El 2,0% se considera la categoría “promedio alto”.
- El 1,0% se considera la categoría “promedio bajo”.



Figura 6. Resultados de Nivel de Responsabilidad

Comentario: El nivel de Responsabilidad en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público, se considera “alto”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 97,0% se considera la categoría “alto”.
- El 1,0% se considera la categoría “promedio bajo”.

Tabla 10
Nivel de Neuroticismo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	4	4,0	4,0	4,0
Promedio bajo	14	14,0	14,0	18,0
Promedio alto	30	30,0	30,0	48,0
Alto	52	52,0	52,0	100,0
Total	100	100,0	100,0	

Comentario: El nivel de Neuroticismo en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público, se considera como nivel “**alto**”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 52,0% se considera la categoría “**alto**”.
- El 30,0% se considera la categoría “**promedio alto**”.
- El 14,0% se considera la categoría “**promedio bajo**”.
- El 4,0% se considera la categoría “**bajo**”.

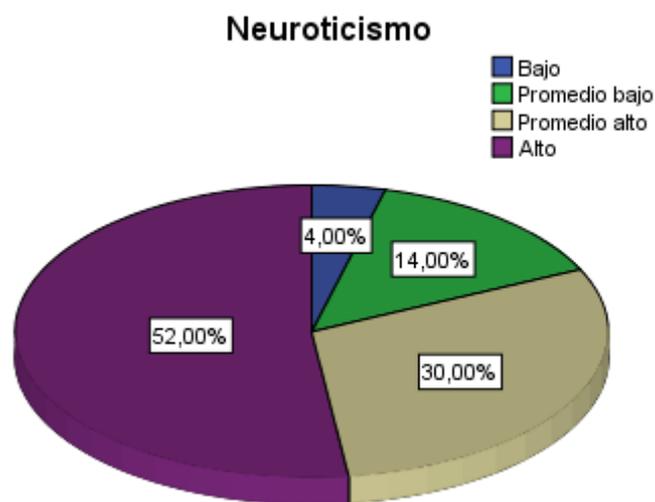


Figura 7. Resultados de Nivel de Neuroticismo

Comentario: El nivel de Neuroticismo en operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público, se considera “**alto**”, obteniendo los siguientes resultados:

- El 52,0% se considera la categoría “**alto**”.
- El 4,0% se considera la categoría “**bajo**”.

4.3. Análisis y discusión de los resultados

El presente estudio tuvo como **objetivo general** determinar el nivel de los rasgos de personalidad de los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana, contando con 100 operadores para la evaluación mediante el Cuestionario Big Five de la Personalidad, adaptado y estandarizado para el ámbito peruano (Anicama y Chumbimuni, 2014).

Los resultados obtenidos a nivel general exponen que el nivel alto predomina en los rasgos de personalidad con un 79.4%, lo que indica que los rasgos son fuertes en los operadores y que muestran características establecidas y esquemas de pensamientos fuertes con respecto a su forma de ser.

En comparación, el estudio de Flores (2016) en su trabajo “Dimensiones de la personalidad y autocontrol en estudiantes del 5to de secundaria de una institución educativa estatal, Chiclayo 2016” mantuvo el resultado de que los rasgos de personalidad mantenían niveles moderados. Y que impulsa el autocontrol, lo que promueve la autosuficiencia y la posibilidad de generar cambios.

Para Feist & Feist (2006) el ambiente y los rasgos de personalidad involucran el comportamiento de las personas, e influyen en la capacidad de la autorregulación. Se puede transformar aspectos personales, y mejorar mediante la autorregulación. Por lo que, el potencial humano tiene la capacidad de crear ideas nuevas, transformar los pensamientos y cambiar la forma de pensar.

Comentario: Cuando se mantienen rasgos de personalidad establecidos se puede promover un cambio de estos rasgos mediante un tratamiento

especializado. La personalidad puede variar en el carácter, y el temperamento puede ser autorregulado. Por lo cual, con los resultados obtenidos se puede desarrollar un programa de intervención para mejorar los rasgos de personalidad perjudiciales.

En el **primero objetivo específico**, sobre determinar el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión Apertura, se obtuvo como resultado el nivel “alto” de 73%, indicando que los operadores poseen capacidad de iniciativa personal en sus labores cotidianas. Por otro lado, se obtuvo un 3% del nivel “bajo”, indicando a quienes poseen dificultades de iniciativa y apertura en sus labores cotidianas y de su personalidad.

Según la investigación de Flores (2016) quien trabajó con el tema “Dimensiones de la personalidad y autocontrol en estudiantes del 5to de secundaria de una institución educativa estatal, Chiclayo 2016” obtuvo resultados similares, donde los evaluados obtenían como predominante la categoría medio.

Feist & Feist (2006) mencionan que la apertura a la experiencia distingue a las personas que prefieren la variedad en comparación de las personas que necesitan cerrarse y que se sienten cómodos en su asociación con familiares, personas y cosas. En contraste, las personas que no están abiertas a las experiencias se pegarán con un elemento familiar, uno que saben que disfrutarán (Caprara et al., 1993). En resumen, las personas con una gran apertura son generalmente creativas, imaginativas, curiosas y liberales y tienen una preferencia por la variedad.

Comentario: Cuando desarrollamos rasgos que impongan la búsqueda de nuevas experiencias y las preferencias de sentir nuevas emociones, estamos involucrando un conjunto de procesos cognitivos que favorecen nuestro bienestar y provoca satisfacción personal. Por lo que, ser abierto para los demás trae la oportunidad de conocer más gente y situaciones nuevas.

En el **segundo objetivo específico**, sobre determinar el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión Extraversión, se obtuvo como resultado el nivel “alto” de 86%, indicando que los operadores poseen capacidad de intercomunicación y relación social, además de ser joviales, afectuosos y

habladores. Por otro lado, se obtuvo un 1% del nivel “promedio bajo”, indicando a quienes poseen dificultades de iniciar una comunicación asertiva, de ser divertidos; de tal modo, suelen ser tranquilos y solitarios.

Según la investigación de Bastidas (2017) quien trabajó con el tema “Factores de personalidad y su relación con estilos de conducción en un grupo de conductores profesionales de carga pesada” obtuvo resultados contrastantes, el 14.6% de los evaluados mantenían niveles altos en la extraversión.

De igual modo, el trabajo de Salazar & Pereda (2010) el cual estudió el “Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores”. Respecto al análisis de personalidad y comportamiento, se obtuvo que el 30.8% de los conductores el cual se categoriza como nivel alto.

Según Feist & Feist (2006) las personas con extraversión tienden a ser afectuosas, joviales, habladoras, unidas y amantes de la diversión. En contraste, es probable que no posean este rasgo como principal y sean reservados, tranquilos, solitarios, pasivos y que carezcan de la capacidad de expresar emociones fuertes.

Comentario: Es adecuado que los operadores mantengan el rasgo de extraversión en un nivel alto dado que tienen la facilidad de sociabilizar de manera natural con los demás, de ser asertivos y también lograr empatía, además, de que esto beneficia en su trabajo diario ya que hay un constante acercamiento a los usuarios.

En el **tercer objetivo específico**, sobre determinar el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión Amabilidad, se obtuvo como resultado el nivel “promedio bajo” de 48%, indicando que los operadores poseen capacidad de paranoicos, mezquinos, críticos. Por otro lado, se obtuvo un 1% del nivel “bajo”, indicando a quienes poseen dificultades de hostiles, que se pueden irritar con mayor rapidez.

Así mismo, el estudio de Bastidas (2017). En Ecuador, el cual se tituló “Factores de personalidad y su relación con estilos de conducción en un grupo de conductores profesionales de carga pesada” determinó que los rasgos de

personalidad sobresalían y que Amabilidad se mostraba con bajos niveles, al igual que el presente estudio.

Según la teoría de Big Five, las personas con este rasgo de personalidad tienden a ser agradables, confiados, generosos, aceptados y de buena naturaleza. Por lo contrario, los que no poseen esta característica suelen ser generalmente sospechosos, mezquinos, hostiles, irritables y críticos con otras personas (Feist & Feist, 2006).

Comentario: Es necesario desarrollar este rasgo de la personalidad dado que en su mayoría suelen tener desconfianza y ser críticos, lo cual es perjudicial para conllevar una estabilidad emocional y conductual. Algunas consecuencias pueden surgir con el tiempo en base a su desarrollo laboral y responder con irritabilidad e impulso.

En el **cuarto objetivo específico**, sobre determinar el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión Responsabilidad, se obtuvo como resultado el nivel “alto” de 97%, indicando que los operadores poseen capacidad de organización, son ambiciosos, y se enfocan en el logro y la disciplina. Por otro lado, se obtuvo un 1% del nivel “promedio bajo”, indicando a quienes poseen dificultades en la organización, suelen ser negligentes, perezosos y no mantiene un objetivo general que apoye su actuar.

El trabajo nacional de Domínguez-Lara (2018) denominado “Influencia de la inteligencia emocional y personalidad en las estrategias cognitivas de regulación emocional en la desaprobación de exámenes en estudiantes de psicología”. Obtuvo como resultado que una dimensión que mantuvo niveles altos por sobre los otros rasgos de personalidad fue la Responsabilidad.

Según Feist & Feist (2006), las personas con este rasgo suelen ser trabajadoras, concienzudas, puntuales y perseverantes. Contrario a este rasgo quienes no lo poseen suelen ser desorganizadas, negligentes, perezosas y sin rumbo, y es probable que se rindan cuando un proyecto se vuelve difícil (Goldberg, 1981).

Comentario: Es adecuado que la gran mayoría mantenga este rasgo muy alto dado que involucra un mejor desempeño para el trabajo que realizan, además

que impulsa su desarrollo personal y su crecimiento en la organización. Además, cabe resaltar, que una persona responsable impone autoridad y da buena impresión.

En el **quinto objetivo específico**, sobre determinar el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión Neuroticismo, se obtuvo como resultado el nivel “alto” de 52%, indicando que los operadores suelen presenciar ansiedad, o ser temperamentales al momento de actuar, o tienden a estresarse con facilidad. Por otro lado, se obtuvo un 4% del nivel “bajo”, indicando a quienes suelen tener poco estrés, o mantienen mayor autocontrol emocional y conductual.

El trabajo de Salazar & Pereda (2010) el cual estudió el “Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores”. Respecto al análisis de personalidad y comportamiento, se obtuvo que el 38.4% de los conductores el cual se categoriza como nivel alto.

Además, Julien et al. (2011) en su estudio “Rasgos de personalidad y funciones ejecutivas relacionadas con el rendimiento al conducir en carreteras entre los conductores mayores”, concluyó que los resultados determinaron que las personalidades más resaltantes de los conductores fue el neuroticismo.

Por último, según Feist & Feist (2006), las personas que poseen este rasgo son ansiosas, temperamentales, autocompasivas, autoconscientes, emocionales y vulnerables a los trastornos relacionados con el estrés. Y quienes no poseen este rasgo mantienen mayor equilibrio emocional y conductual, por lo que son: tranquilos, temperamentales, autosuficientes y no emocionales.

Comentario: Los operadores, en su propia labor, se encuentran en situaciones de riesgo ya que por su responsabilidad de conducir un bus llevando vidas y sobrellevar las situaciones externas de su labor, como el tráfico generado en la ciudad les genera ansiedad, irritabilidad, estrés respondiendo de una manera conductual violenta e impulsiva por la incapacidad de reaccionar adecuadamente.

4.4. Conclusiones

- El nivel de Apertura que prevalece en los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana, se encuentra en la categoría **Alto**.
- El nivel de Extraversión que prevalece en los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana, se encuentra en la categoría **Alto**.
- El nivel de Amabilidad que prevalece en los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana, se encuentra en la categoría **Promedio bajo**.
- El nivel de Responsabilidad que prevalece en los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana, se encuentra en la categoría **Alto**.
- El nivel de Neuroticismo que prevalece en los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana, se encuentra en la categoría **Alto**.

4.5. Recomendaciones

- Se recomienda a la empresa de transporte, el establecimiento de un proyecto de prevención que promuevan la estabilidad emocional, el control de ira e impulsos, el control conductual y las respuestas frente al estrés (talleres psicoeducativos y/o capacitaciones).
- Se recomienda, además, implementar un área donde brinde soporte psicológico dando acompañamiento a la solución de problemas personales, guías para el establecimiento de estrategias de afrontamiento al estrés, a la ira, reforzar una mejora emocional en lo laboral.
- Se recomienda a la gran diversidad de psicólogos, investigar a mayor profundidad los rasgos de personalidad en operadores de buses de transporte de servicio público, dado a los diversos problemas que presentan tales como los accidentes de tránsito que muestran una tasa

alta de mortalidad debido a la impulsividad y falta de control emocional que es constante en ellos por las situaciones apremiantes en su entorno laboral.

CAPÍTULO V

PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

5.1. Denominación del programa

Taller: “La personalidad”

Objetivo general

Reforzar las áreas de la personalidad, afectados por factores externos e internos de los operadores.

Objetivos específicos

1. Incrementar habilidades sociales para enfrentar conductas derivadas de ira y enojo.
2. Fortalecer capacidades de resolución de problemas.
3. Impulsar la amabilidad como factor de la personalidad.

5.2. Justificación del problema

A nivel mundial se ve al conductor como un sujeto que brinda un servicio público o privado, quien posee características similares en su comportamiento como irritabilidad, hostilidad que son rasgos característicos de una persona que mantiene estrés constante cuando conduce un vehículo motorizado. Estudios mundiales publicaron que el 43.3% de conductores se caracterizan por ser personas que muestran disconformidad y mantienen una actitud apática que promueve un ambiente hostil por el estrés; además, involucra conductas impulsivas y muestran bajo nivel de paciencia ante situaciones. Estos rasgos impulsan a los conductores mantener conductas irresponsables; de tal modo que CEA (2019) indicó que el 40% de accidentes de tránsito son generados por

cansancio y sueño; todo esto enfocado por el aburrimiento, ansiedad e irritabilidad.

Para ABC Motors (2015) la forma de que el conductor establezca cierto equilibrio emocional es mediante el desfogue conductual. Diversos tipos de características se desarrollan en un conductor; sin embargo, la reacción ante situaciones problemáticas son las mismas.

El estudio de Julien et al. (2011) demostró que los conductores en su mayoría presentan características neuróticas, que promueven una reacción impulsiva, poco análisis de las situaciones, histeria, euforia ante el problema presente, irritabilidad e inestabilidad emocional. Además, también muestran rasgos de ser personas extrovertidas con altos niveles de sociabilidad. Por otro lado, Gómez-Fraguela González-Iglesias (2010) determinaron que los rasgos predominantes en los conductores es la hostilidad donde muestran conductas de violación a las normas, la cual se relaciona a un estado de depresión, impulsividad, irritabilidad.

A su vez, El Comercio (2018) menciona que empresas de transporte de servicio público en lima metropolitana mantienen reglamentos para los conductores y cobradores, sin embargo, existen casos de agresión por parte de estos servidores quienes lo manifiestan en las diferentes esferas de su vida personal, interpersonal, familiar y laboral incluso hacia los usuarios y una de las principales causas es la intolerancia y falta de control de impulsos; rasgos que se asocian a la personalidad.

La formación de habilidades de autorregulación promueve un mejor desempeño personal y laboral (Bastidas, 2017).

Algunas investigaciones han recomendado la implementación de programas para desarrollar la personalidad y los valores interpersonales (Pisconti, 2016). Además, en el ámbito de transporte público autores como Pop (2013) sugirió que se deben aplicar programas para desarrollar los rasgos de personalidad que deben impulsarse en beneficio de la labor y la persona. Uno de los propósitos fundamentales es la psicoeducación a los conductores para concientizar sobre su desarrollo personal basado en los rasgos que mantienen (Sigüenza, 2015).

La personalidad del conductor influye considerablemente en la conducción de un vehículo motorizado y requiere además, de actividad psicomotora compleja con la consecuente coordinación de movimientos. Ante un proceso de toma de decisiones múltiples frente a situaciones inciertas: el conductor valorará lo que ocurre, percibirá lo que ocurre, interpretará lo que ocurre y por último actuará de acuerdo a ese proceso. En todas esas decisiones, el tipo de personalidad juega un papel clave. Ante un imprevisto al volante no tendrá la misma reacción un conductor despreocupado que uno impulsivo, un nervioso que otro atento y sereno (Ministerio del interior, 2017, p. 69).

En conclusión, la personalidad del conductor expuesta a una situación estresante donde se manifiestan diferentes interpretaciones amenazantes de la realidad, produce un cóctel perfecto de respuestas agresivas y violentas en el volante. Además, es hipotetizado que la manera de conducir de un sujeto demuestra la personalidad que tiene. Existen personas de las cuales su forma de conducir los expone a mayores peligros involucrados en accidentes de tránsito. Desde el punto de vista psicológico se estudia los estados emocionales como los rasgos de personalidad característicos de los operadores del transporte de servicio público que presenten conductas anormales (violentas) en su actuar laboral (Ministerio del interior, 2017).

Estudios a nivel internacional, expusieron que se ha observado que el funcionamiento de la red de orientación atencional podría estar especialmente relacionado con el rendimiento de los conductores a la hora de resolver con éxito determinadas situaciones concretas de riesgo en el tráfico (por ejemplo, cuando un elemento del entorno permite anticipar un peligro potencial), mientras que en otras situaciones más complejas una mayor puntuación en orientación atencional se relaciona con una conducción menos segura (probablemente porque la atención se focaliza sobre el estímulo equivocado, generando una distracción). La atención humana ya se consideraba un factor muy relevante para explicar el comportamiento del conductor (Universia, 2012).

5.3. Establecimiento de objetivos

Sesión 1: “Habilidades Sociales”

Objetivo:

- Identificar conductas asertivas que le permitan mejorar sus habilidades sociales, incrementando sus recursos personales.

Introducción: habilidades sociales son el conjunto de estrategias de conducta y las capacidades para aplicar dichas conductas que nos ayudan a resolver una situación social de manera efectiva, es decir, aceptable para el propio sujeto y para el contexto social en el que está. Permiten expresar los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de modo adecuado a la situación en la cual el individuo se encuentra mientras respeta las conductas de los otros. Así, nos hacen mejorar nuestras relaciones interpersonales (10 min).

Actividades a desarrollar:

Dinámica: Se acoge a los trabajadores y se inaugura el taller dándoles la bienvenida. Se le da una explicación del motivo por lo que se desarrollará este taller y lo que se espera lograr en ellos.

Se inicia con una dinámica de integración que consiste en: formar un círculo con los participantes y en el cual cada uno menciona su nombre hasta culminar el círculo. Luego se indica vuelvan a mencionar su nombre propio y el nombre de la persona o de las personas que la preceden, de esta manera sucesivamente hasta terminar con el grupo.

Habilidades sociales, se pide a los participantes caminar por el espacio en diferentes direcciones, moviendo y estirando el cuerpo para relajarse. Luego se indica que comiencen a saludarse de una forma diferente a lo usual, cada vez que se encuentren con alguien al caminar se saludaran

con: (1) los dedos...(2) con los codos...(3) con las rodillas...(4) con los hombros...(5) con la espalda...(6) solo movimiento con los ojos...(7) caminan en pareja imaginando estar en un parque...(8) se saludan como si se encontrarían después de muchos años...(9) van muy de prisa es tarde...(10) están muy enojados... (11) todo les parece muy gracioso. Enseguida la facilitadora preguntará como se sintieron en los diferentes roles. Luego se explicará cómo solernos conducirnos diariamente sin darnos cuenta como reaccionamos frente a los demás (30 minutos)

Se da conclusiones generales que cada uno posee, cualidades que suelen ser olvidadas y ciertas habilidades que no desarrollamos y permanecen sin ser explotadas por nosotros para nuestra superación. Luego se resalta la importancia de su continuidad en el taller. Al finalizar la sesión se aplicará un breve cuestionario sobre la satisfacción del taller. (5 minutos)

Recursos Humanos: Moderador, participantes.

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas, mesas.

Materiales: Lapiceros, papel bond.

Tiempo: 45 minutos.

Sesión 2: “Las relaciones interpersonales”

Objetivo:

- Reforzar mejorar las relaciones interpersonales.

Introducción: Las relaciones interpersonales pueden ser reguladas por ley, por costumbre o por acuerdo mutuo, y son una base fundamental de los grupos sociales y de la sociedad en su conjunto. A través de ellas, el individuo obtiene importantes refuerzos sociales del entorno más inmediato, lo que favorece su adaptación e integración al mismo. Donde también se ve involucrado la amistad y el compañerismo.

Actividades a desarrollar:

Dinámica (psicodrama): Se le da la bienvenida y una explicación del taller de hoy y se motiva su participación. El moderador promueve que los participantes deben crear un pequeño drama sobre las amistades. Serán cuatro grupos de 5 participantes. Estos cuatro grupos tendrán temas distintos: "Mis amigos me invitan a tomar, y mi familia me espera para cenar"; "Tengo un problema de trabajo con un amigo con quien laboro"; "Un compañero está hablando mal de mí"; y, "Mi mejor amigo quiere que lo cubra con el jefe porque se fue a una fiesta el día anterior". Con estos temas se busca que los participantes mantengan un análisis de las situaciones dado que lo comprometen en su reputación y promueven las mentiras. Después de que los participantes hagan un pequeño diálogo escrito en papel; se procederá a que lo dramaticen. (30 minutos)

El facilitador dará una conclusión general de cada drama que se ha presentado y pautas para la mejora en las relaciones interpersonales. Al finalizar la sesión se aplicará un breve cuestionario de satisfacción del taller (15 minutos).

Recursos Humanos: Facilitador, participantes.

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas y mesas.

Materiales: Hojas bond, lapiceros.

Tiempo: 45 minutos.

Sesión 3: “La empatía”

Objetivo:

- Desarrollar la empatía e impulsar la búsqueda de soluciones a problemas.

Introducción: La empatía es la intención de (comprender los sentimientos y emociones de los demás), intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo, la empatía hace que las personas se ayuden entre sí y está estrechamente relacionada con el altruismo, el amor y preocupación por los demás y la capacidad de ayudar. La capacidad de ponerse en el lugar del otro, que se desarrolla a través de la empatía, ayuda a comprender mejor el comportamiento en determinadas circunstancias y la forma como la otra toma las decisiones.

Actividades a desarrollar:

Dinámica: Se le da la bienvenida y una explicación del taller de hoy y se motiva su participación. **Las 3 urnas;** se colocan a la vista de todos, las urnas con las siguientes etiquetas (cada una) “Me gustaría superar...”; “Me arrepiento de...”; Un problema mío es... Se trata de terminar las frases en papel sin firmar, luego se depositaran en las urnas correspondientes, todos participan escribiendo en las hojas que deseen. Una vez hayan depositado todos sus hojas, se procede al escrutinio en el cual se leerá cada una de las hojas escritas y comentarlas con todo el grupo, así entre todos aportan soluciones dando consejos (20 minutos).

Vídeo: Reforzando la sesión se muestra un vídeo, donde explican sobre la empatía y cómo puede conectar mejor con las personas.

Vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=3DEzIUbkFg8>. Empatía: cómo ser más empático, desarrollar la empatía y mejorar la inteligencia emocional y social. (10 minutos)

Experiencias compartidas: Luego de haber mostrado el video se da las pautas de cómo ser empáticos en nuestro quehacer diario y cómo lograrlo. Luego de evaluar el caso a detalle. (El video será tomado desde una experiencia laboral como el de los operadores). Cada participante tendrá que exponer en una columna de la hoja qué es lo que sintió al escuchar el video. Luego en la siguiente columna tendrá que explicar e identificar esas emociones.

El facilitador dará una conclusión general de cada caso que se ha presentado. Al finalizar la sesión se aplicará un breve cuestionario de satisfacción del taller (15 minutos).

Recursos Humanos: Moderador, participantes.

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas y mesas.

Recursos Tecnológicos: Proyector, laptop, parlantes.

Materiales: Hojas bond, lapiceros, tijeras, 3 cajas de zapato o de galletas forradas con la tapa perforada. (urnas).

Tiempo: 45 minutos.

Sesión 4: “Trabajo en equipo”

Objetivo:

- Reforzar el trabajo en equipo como parte de lograr un fin común.

Introducción: El trabajo en equipo se define como la unión de dos o más personas organizadas de una forma determinada, las cuales cooperan para lograr un fin común que es la ejecución de un proyecto. La **importancia** de trabajar en equipo, es cuando realmente se consiguen grandes triunfos. Por ello, es muy importante identificar cuáles son las fortalezas y debilidades de cada empleado, para que cada uno desempeñe un rol en función de sus conocimientos.

Actividades a desarrollar:

Dinámica: Se le da una explicación del taller de hoy y se motiva su participación en la dinámica que consta en **Trabajo en equipo:** Se forman grupos de 5 personas. Se les brinda un papelote y plumones; y se expone 4 casos laborales donde un compañero tiene un problema. Y se tiene que buscar un accionar que ayude a su compañero. Los casos serán expuestos por los grupos. Se juntan todos en círculos y el facilitador inicia una reflexión sobre el apoyo a los demás como parte de lo que deberíamos hacer todos los días. (25 minutos).

Vídeo: Se muestra a los trabajadores un video en el cual se comparte una labor en común y cada participante dará su visión sobre el trabajo en equipo y qué es en sí. Seguidamente se procede a realizar un feedback de las respuestas llegando a un punto de vista común fijando una definición. (20 minutos)

Vídeo: La Carreta Trabajo en Equipo.

<https://youtu.be/-20HKaT3MNU>

Al finalizar la sesión se aplicará un breve cuestionario de satisfacción del

taller.

Recursos Humanos: Moderador, participantes.

Recursos Tecnológicos: Laptop, proyector, parlantes.

Infraestructura: Sala de capacitación, mesas, sillas.

Materiales: Papelotes, plumones.

Tiempo: 45 minutos.

Sesión 5: “Ética profesional: reglas y normas que debo seguir”

Objetivo:

- Reforzar la ética profesional para llegar al éxito.

Introducción: Normas básicas laborales: Se inicia la sesión explicando que la convivencia en lo laboral mantiene límites, que suelen verse en las jerarquías (jefe-empleado) pero también se muestra en la identidad con la empresa. Toda empresa tiene normas que se deben cumplir y reglas que han sido establecidas para el orden y funcionamiento adecuado. Luego se les proyecta un vídeo de las normas básicas. **Normas y reglas en el hogar:** Luego de exponer las normas en el ámbito laboral, se explica que las normas no solo pueden ser expuestas en el trabajo, sino que deben verse involucrado en la familia, dado que promueve un mejor clima y brinda bienestar. Se muestra el vídeo y luego se busca los comentarios de los participantes. El moderado dará una conclusión final de los comentarios más resaltantes.

Actividades a desarrollar:

Dinámica: El instructor explica al comienzo el ejercicio, y a continuación distribuye una hoja con frases a cada miembro, para que pueda escoger la más importante entre las tres. Las tres frases pueden ser; por ejemplo: *Dejar de ser tan impulsivo en el trabajo. *Cubrir a mis amigos en el trabajo. *Generar un ambiente de paz y tranquilidad.

Hecha la elección, se forman subgrupos, juntándose los miembros de acuerdo con la elección hecha. Aquellos que escogieron, por ejemplo, la primera frase como más importante, discutirán las razones que tuvieron para hacerlo, Así se forman subgrupos semejantes, para cada frase.

Después de unos diez minutos de discusión se forma el plenario, para exponer a todos los participantes las razones de la elección de tal o cual frase. (25 minutos)

El facilitador dará una conclusión general de tema presentado y se promoverá la excelente participación de todos los participantes. Al finalizar la sesión se aplicará un breve cuestionario sobre satisfacción del taller. (5 minutos)

Recursos Humanos: Moderador, participantes.

Recursos Tecnológicos: Laptop, proyector, parlantes.

Infraestructura: Sala de capacitación, mesas, sillas.

Materiales:

Tiempo: 45 minutos.

Sesión 6: “Las emociones negativas”

Objetivo:

- Reconocer las emociones negativas y brindar estrategias de afrontamiento.

Introducción: Las emociones negativas son aquellas que implican sentimientos desagradables, valoración de la situación como dañina y la movilización de muchos recursos para su afrontamiento. Las más básicas son: miedo, ansiedad, ira, hostilidad, tristeza y asco, son nuestra defensa en contra de amenazas externas, y nos ayudan a enfrentarlas. El miedo es una señal de defensa ante un peligro, la tristeza es una respuesta adaptativa ante una pérdida, y el enojo surge cuando alguien nos ataca o invade.

Actividades a desarrollar:

Dinámica: Se acoge a los trabajadores y se le da una explicación del taller de hoy y se motiva su participación. La dinámica será **Casos de la vida real**, cada participante describe en una hoja de papel alguna situación que le haya ocurrido y en la que haya actuado en forma negativa. Debe mencionar el motivo por el cual actuaron de ese modo. Las hojas no deben tener nombre para que los participantes se sientan cómodos describiendo cualquier situación. Luego el facilitador da el siguiente ejemplo: un usuario sube al bus con una actitud demandante e irritable y se dirige al operador de una manera poco respetuosa manifestando su incomodidad con el servicio y al momento de emitir el pago lanza las monedas sobre la caja de recaudo en ese momento el operador estaciona el bus e increpa la actitud del usuario agrediéndolo verbalmente.

Luego de 10 minutos los participantes entregan las hojas al facilitador y este lee algunos casos en voz alta y hace las siguientes preguntas para que se discutan en grupos: ¿crees que la persona de la historia actuó bien? ¿Por qué? ¿Qué se pudo haber hecho en ese caso? ¿te has visto en un caso similar? El facilitador debe acompañar cada cierto momento a

los grupos para que estos no se centren en juzgar las acciones de los demás sino que reflexionen, tomen conciencia y discutan sobre la escala de valores que tiene cada persona y como este influye en nuestra percepción de la cosas y en nuestro actuar. (25 minutos).

Vídeo: Se presenta el vídeo basado en la inteligencia emocional. Donde se brindan tips para controlar y mejorar las emociones. El moderador, debe reforzar esas recomendaciones.

Video: Inteligencia emocional, como controlar las emociones

Link: <https://www.youtube.com/watch?v=se62UwCxUrl>. (15 minutos)

Al finalizar la sesión se aplicará un breve cuestionario sobre satisfacción del taller. (5 minutos)

Recursos Humanos: Facilitador, participantes.

Recursos Tecnológicos: Proyector, laptop, parlantes.

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas y mesas.

Materiales: Lapiceros y hojas bond.

Tiempo: 45 minutos.

Sesión 7: “Tolerancia a la frustración”

Objetivo:

- Desarrollar mejoras en la tolerancia a la frustración en nuestra vida tanto familiar, amical y laboral.

Introducción: La frustración es un sentimiento que aparece cuando no conseguimos lo que queremos o cuando nos suceden situaciones no deseadas. Según la intensidad del sentimiento y nuestras características personales, podemos reaccionar ante ella con enfado, angustia, ansiedad.

Actividades a desarrollar:

Dinámica: Se acoge a los trabajadores y se le da una explicación del taller de hoy y se motiva su participación. La dinámica a presentar será Expresando tu arte, consiste en brindar a los participantes hojas, colores, plumones, temperas, acuarelas y lápices y se les indica realicen un dibujo libre con el material que prefieran dándoles un tiempo determinado para concluir (10 minutos) luego se deja los dibujos en un espacio donde todos puedan observarlos el grupo se separara en dos, el primer grupo cogerá dibujos diferentes a los que realizó para hacer modificaciones de acuerdo a su preferencia mientras los dueños de los dibujos observan las modificaciones, el facilitador ira observando las actitudes que muestran los autores de los dibujos frente a estas indicaciones inesperadas y que no pueden sugerir o decir algo frente a lo que hacen con sus dibujos.(30 minutos).

El facilitador pregunta cómo se han sentido los autores de los dibujos con los cambios realizados por el otro grupo y de acuerdo a ello brindará las pautas de cómo manejar la poca tolerancia a la frustración. Al finalizar la sesión se aplicará un breve cuestionario de satisfacción del taller (15 minutos).

Recursos Humanos: Moderador, participantes.

Recursos Tecnológicos: Proyector, laptop, parlantes.

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas y mesas.

Materiales: Lápices, hojas bond, colores, temperas, acuarelas, plumones.

Tiempo: 45 minutos.

Sesión 8: “Autocontrol”

Objetivo:

- Incrementar el autocontrol emocional y conductual.

Introducción: Autocontrol es la capacidad de ejercer dominio sobre uno mismo, es decir, de controlar las propias emociones, comportamientos, deseos, o simplemente estar tranquilo. Esta capacidad nos permite afrontar cada momento de la vida con mayor serenidad y eficacia.

Actividades a desarrollar:

Dinámica: Se acoge a los trabajadores y se da una explicación del taller de hoy y se motiva su participación. **Controlándome:** Se explica que los ejercicios serán acompañados por un vídeo; antes de iniciar con el vídeo el moderador de nuevo pedirá a los participantes que piensen en un problema que los haga sentir con cólera o miedo, y que esas emociones se intensifiquen. Luego se pone el vídeo y se inicia con el primer tips: 1. Respirar. 2. Pensar (el trabajo). 3. Escribirlo (actividad privado/personal). 4. Releerlo luego. 5. Posibilidades (escribir las posibilidades de nuestras acciones desde los más impulsivos a las más inteligentes).

Vídeo: <https://www.youtube.com/watch?v=4RDxq3FPSAk> (30 minutos), Como Controlar El Enojo y La Ira Inteligentemente

Retroalimentación: El moderador invita a reflexionar sobre el control de impulsos y los beneficios de controlar los mismos que provocan situaciones conflictivas con las personas que nos rodean.

El facilitador dará una conclusión general de tema presentado. Al finalizar la sesión se aplicará un breve cuestionario sobre satisfacción del taller. (15 minutos)

Recursos Humanos: Moderador, participantes.

Recursos Tecnológicos: Proyector, laptop, parlantes.

Infraestructura: Sala de capacitación, sillas y mesas.

Materiales: hojas, lapiceros

Tiempo: 45 minutos.

5.4. Sector al que se dirige

El programa de intervención que se presenta se enfoca a los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana, en total son 100 operadores a quienes se les dividirá en 5 grupos con 20 participantes cada uno.

5.5. Establecimiento de conductas problemas/metás

Conductas problemas

Se manifiestan con un ambiente hostil, de preocupación, irritabilidad, falta de control de impulso, falta de empatía, de trato con las personas, involucrando las relaciones interpersonales. Además, que los conductores al no poder controlar estas conductas de impulsividad e irritabilidad genera en ellos estrés y afectación en su productividad y a la empresa.

Bastidas (2017) argumenta que las conductas de los conductores suelen ser riesgosos, ansioso, disociativo y agresivo, los cuales están relacionados a los rasgos de personalidad.

Según Poó et al. (2008) refiere que es común que rasgos como la ira, hostilidad, agresión general e irritabilidad se presenten en los conductores.

Por otro lado, Ponce et al. (2006) menciona que es característico que los conductores presenten signos neuróticos, y es basado al constante estrés que mantienen en su labor. El desequilibrio emocional del estrés involucra conductas hostiles como: violencia verbal, violencia física, no respetar las reglas de tránsito y sociales, falta de precaución e irresponsabilidad en el volante.

Además, el trato con los clientes (pasajeros) suele ser ofensivo, mediante el uso de lenguaje vulgar. Por otro lado, la ansiedad frecuente cuando un operador lleva horas trabajando promueven el cansancio emocional y mental; lo cual favorece a que las conductas hostiles aparezcan.

Un estudio desarrollado por Sánchez (2008) determinó que “Las razones por las que se elige conducir más o menos deprisa son diferentes. Además de la búsqueda de sensaciones, los conductores pueden asociar su elección a sus

habilidades, a las características del vehículo, a sus expectativas de que se sancione esa conducta, a su propia idea sobre el riesgo que puede suponer hacerlo, o incluso a circunstancias puntuales. A partir de los resultados de la encuesta SARTRE se puede valorar algunos de los factores que influyen sobre la decisión de conducir muy deprisa.” (p. 54).

Inclusive se rescató que ciertos tipos de conductores mantienen atracción hacia la velocidad y les genera placer; lo cual se involucra con los rasgos de personalidad de búsqueda de sensaciones. Lo que impulsa un actuar imprudente y promueve diversas reacciones conductuales y emocionales que producen malestar en el conductor y ocasiona un desequilibrio conductual. Por otro lado, también las conductas problema son muestra de una vida desequilibrada dado que es asumido que el consumo de alcohol es un factor que involucra desestabilidad emocional y produce sensación de bienestar pasajero y estado deprimido. Estas conductas de riesgo impulsan el análisis de lo que viene a ser las conductas de riesgo del conductor.

Conductas meta

Como está en el trabajo de Julien et al. (2011) obtuvo en su estudio que resultado bajo el locus de control interno, lo cual implementa un aspecto de mejora y que es necesario promover la ejecución de trabajos para impulsarlo.

Además, Gómez-Fraguela y González-Iglesias (2010) obtuvieron que las características resaltantes de los conductores también mantenían el mismo patrón que estudios predecesores, por lo que se recomendó realizar mejorar en el estado anímico y el control conductual. Llegando así a disminuir conductas de irritabilidad, hostilidad, emociones negativas, depresión, etc.

Para Poó y Ledesma (2008) rasgos para mejorar son: la hostilidad-agresividad, dado que se vincula con la conducción peligrosa. Lo que sugiere es manejar un autocontrol emocional de situaciones de estrés. Además, mencionar que desarrollar aspectos de sociabilidad impulsa a disminuir el problema de agresividad y tensión al conducir.

Por consiguiente, en esta sección se mencionará lo que se quiere lograr en el programa de intervención mediante la participación de los operadores:

Identificar conductas asertivas que les permita mejorar sus habilidades sociales.

Mantener relaciones interpersonales saludables y de beneficio mutuo.

Identificar, interiorizar y sensibilizarse por los problemas ajenos de nuestros compañeros u otras personas.

Fortalecer el trabajo en equipo y el apoyo a los demás.

Mejorar la organización como parte de la responsabilidad de los operadores.

Reconocer las emociones negativas, la ansiedad, irritabilidad y hostilidad, para trabajarlos independientemente y mejorar nuestra conducta.

Lo que se desea lograr con el programa es obtener conductas de prudencia, responsabilidad, precavidos, y con altos niveles de seguridad (Ponce et al., 2006).

El conductor debe tener una conducta y actitud apropiada para la funcionalidad equitativa de sus labores. Las propuestas básicas esperadas en el conductor suelen ser que su actitud sea apropiada mientras conduce, siendo consciente de que sus actitudes afectan directamente a su manera de conducir; además, la actitud del conductor ha de ser siempre congruente con las acciones necesarias para mantener una conducción segura (Ministerio del interior, 2017, p. 77).

Para Génesis (2013) es importante los hábitos de vida que se forman, lo que promueve ciertos tipos de conductas regulativas. Sin embargo, menciona que para una mejor conducción se debe involucrar los siguientes aspectos:

- **Tomar el control del vehículo.** Cuando inicia el manejo del vehículo, debe tomar el hábito de verificar que todo esté bien y funcionando adecuadamente, desde la visibilidad con los espejos retrovisores hasta

las luces. Dado que esto promueve que el conductor se sienta seguro al exponerse en el manejo.

- **Mantener la concentración en la carretera.** Los conductores requieren de una atención y concentración eficaz dado que los múltiples aspectos que pueden verse involucrados impulsan a perder la concentración y ocasionar accidentes.
- **Respetar las señales de tránsito.** Las señales se han realizado para poder ejecutar maniobras y guiar al conductor para un mejor desempeño en su manejo. Sin embargo, existen operadores que no hacen caso a esas normas. Lo cual, la conducta meta es producir en el operador el respeto a las señales de tránsito.
- **Mantener la distancia de seguridad.** Debes tener presente que cuando vas “pegado” al vehículo delantero, si éste realiza una frenada de emergencia, probablemente terminarás chocando. La distancia recomendable entre un auto y otro es de al menos cinco metros y este es un hábito que puedes aprender.
- **Cambiar de carril de manera segura.** Antes de cambiar de carril usa los espejos retrovisores y cerciérate de que tienes el espacio suficiente como para hacer la maniobra. Recuerda siempre encender las luces direccionales para indicarle a los otros conductores hacia dónde te diriges. Todos estos pequeños pasos que al inicio te parecerán complicados, en realidad se pueden automatizar.

5.6. Metodología de la intervención

Para Careaga (2006) el taller es un espacio donde se trabajan actividades en grupos, donde se suelen enseñar y aprender mediante la ejecución de trabajos individuales y grupales. Suelen mantener aspectos vivenciales y no se enfoca solamente en la transmisión de información. La base metodológica es *aprender haciendo*, debido a que los conocimientos son adquiridos mediante una práctica concreta de trabajo. Como todo trabajo de taller es un facilitador o moderador quien promueve y genera condiciones que faciliten las dinámicas y el aprendizaje significativo de los participantes, haciendo uso de estrategias metodológicas aplicadas de manera individual y grupal.

En ese sentido Gutiérrez (2009) enfoca que el taller es parte de un programa establecido mediante objetivos y que requieren la participación activa de los participantes. Orientan al aprendizaje y la investigación de aspectos que se han tocado.

Por su parte, Cano (2012) mencionó que los talleres son esenciales para la educación popular; dado a que intrínsecamente tiene su fundamento educativo sea dirigido para estudiantes, comunidades y trabajadores. Además, menciona que los talleres mantienen un marco teórico y estratégico. Son elaborados mediante un análisis del diagnóstico obtenido y desarrollado mediante las estructuras teóricas y didácticas para subsanar problemas generales o desarrollar habilidades.

Para Betancourt, Guevara & Fuentes (2011) el taller es una estrategia en la cual su cimiento es aprender haciendo, donde el moderador toma el papel de acompañamiento en todo el proceso que guía al estudiante, es quien le facilita las herramientas necesarias para el desarrollo efectivo y, además, toma el rol del creador de conocimiento. Para los autores, el taller debe tener la siguiente estructura (p. 21).

- El nivel de aprendizaje donde este se va a realizar.
- La organización de la institución educativa o facultad.
- Qué carrera se va a trabajar.
- Los estilos pedagógicos que predominan.
- Las particularidades del docente y los alumnos que llevarán a cabo dicha experiencia.
- Si realizan o no un trabajo grupal y si este posee una pedagogía activa.
- El nivel de participación que posee el profesor y el alumno.
- Este diagnóstico o análisis debe ejecutarse para poder realizar la planeación y organización del taller para lograr un buen funcionamiento.

Además, Ander Egg (1999, como se citó en Betancourt, 2011) el docente puede desarrollar actividades grupales, individuales, cooperativas o competencias.

Pero se debe tener claro que el éxito del taller y el logro de los objetivos es el trabajo conjunto y cooperativo.

La presente intervención se llevará a cabo en la sala de capacitación, instalación de mayor comodidad del patio central de los buses de la empresa de transporte de servicio público. Además, se hará uso de instrumentos electrónicos para facilitar el aprendizaje de nuevos comportamientos.

5.6.1. Resumen de sesiones

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Primera sesión	"Habilidades Sociales"	Identificar conductas asertivas que le permitan mejorar sus habilidades sociales, incrementando sus recursos personales.	Se inicia con una explicación general del taller.	Lapiceros, papel bond	2 min
			Se habla sobre las habilidades sociales.		3 min
			Se realiza una dinámica de integración para que se conozcan e interactúen.		30 min
			Se da conclusiones generales.		5min
			Evaluación.		5 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Segunda sesión	"Las relaciones interpersonales"	Reforzar y mejorar las relaciones interpersonales	Se da una breve introducción sobre las relaciones interpersonales.	Lapiceros, papel bond	5 min
			Se explica la dinámica sobre el Psicodrama, donde elaborarán una propuesta de dramatización enfocado a temas puntuales que se les asignará.		5 min
			Se brinda conclusiones generales y una reflexión final		30 min
			Evaluación.		5 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Tercera sesión	"La empatía"	Desarrollar la empatía e impulsar la búsqueda de soluciones a problemas	Se la da bienvenida y se explica el objetivo de la sesión	Hojas bond, lapiceros, tijeras, 3 cajas de zapato o de galletas forradas con la tapa perforada. (urnas).	5 min
			Se expone la dinámica indicando que en las 3 urnas colocadas a vista de todos y logada cada una con distinta frase por completar, los participantes deberán colocar en las mismas la frase elegida y completa según su criterio. Luego se hará comentario participativo.		20 min
			Se expone un vídeo que promueve la reflexión. Se les realiza preguntas basado en solución de problemas.		10 min
			Evaluación.		5 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Cuarta sesión	"Trabajo en equipo"	Reforzar el trabajo en equipo como parte de lograr un fin común	Se abre el taller con un breve concepto del trabajo en equipo	Laptop, proyector, parlantes, papelotes, plumones.	5 min
			La dinámica se basa en promover el trabajo en equipo, se les brinda a los participantes papelotes y plumones.		20
			Se muestra un vídeo interactivo		10
			Evaluación		5 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Quinta sesión	"Ética profesional: reglas y normas que debo seguir"	Reforzar la ética profesional para llegar al éxito	Se abre el taller con una breve introducción sobre la ética	Lapiceros y hojas.	5 min
			Se les distribuye frases para que los operadores escojan su preferencia y compartan con el grupo.		20
			Se discute la elección de cada participante y se promueve la reflexión sobre la ética.		10
			Evaluación		5 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Sexta sesión	"Las emociones negativas"	Reconocer las emociones negativas y brindar estrategias de afrontamiento	Se inicia con definir el concepto de emoción e introducción al tema.	Laptop, proyector, parlantes, hojas, lapiceros.	5 min
			La dinámica "Casos de la vida real" los participantes describirán una situación de forma negativa. Luego el facilitador les debe hacer llegar a la reflexión mediante preguntas sobre dichos casos		15
			Se muestra un vídeo interactivo para que fortalezca el aprendizaje		15
			Evaluación		5 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Séptima sesión	"Tolerancia a la frustración"	Desarrollar mejoras en la tolerancia a la frustración en nuestra vida tanto familiar, amical y laboral	Se da inicio con una explicación sobre la frustración y cómo atañe nuestras vidas.	Lápices, hojas bond, colores, temperas, acuarelas, plumones.	5 min
			Se les brinda a los participantes los materiales de la sesión, en la cual expresarán a través del arte.		20
			Se brinda conclusiones y reflexión sobre la liberación de emociones negativas como la frustración.		10
			Evaluación		5 min

Sesión	Nombre	Objetivo	Actividad	Recursos	Tiempo
Octava sesión	"Autocontrol"	Incrementar el autocontrol emocional y conductual	Se da inicio con una explicación sobre el autocontrol y los beneficios de poder desarrollarlos.	Proyector, laptop, parlantes	5 min
			Se explica que el ejercicio de autocontrol será guiado con un vídeo, los cuales muestran los pasos del autocontrol.		20
			Se concluye haciendo una reflexión sobre otras estrategias para el autocontrol de emociones y conductas.		10
			Evaluación		5 min

5.7. Recursos Humanos: Moderador, participantes (operadores de buses).

Infraestructura:

- Sala de capacitación.
- Sillas.
- Mesas.

Recursos Tecnológicos:

- Proyector.
- Laptop.
- Parlantes.

Materiales:

- Lapiceros.
- Lápices
- Hojas en blanco.
- Papelotes.
- Limpiatipo.
- Colores
- Plumones
- Temperas
- Pinceles
- Acuarelas

5.8. Cronograma

Mes		Julio				Agosto			
Sesiones		1ra Viernes 5	2da Viernes 12	3ra Viernes 19	4ta Viernes 26	5ta Viernes 2	6ta Viernes 9	7ma Viernes 16	8va Viernes 23
1er grupo	Inicio	8:00 am	8:00 am	8:00 am	8:00 am	8:00 am	8:00 am	8:00 am	8:00 am
	Fin	9:00 am	9:00 am	9:00 am	9:00 am	9:00 am	9:00 am	9:00 am	9:00 am
2do grupo	Inicio	10:00 am	10:00 am	10:00 am	10:00 am	10:00 am	10:00 am	10:00 am	10:00 am
	Fin	11: 00 am	11: 00 am	11: 00 am	11: 00 am	11: 00 am	11: 00 am	11: 00 am	11: 00 am
3ro grupo	Inicio	12:00 pm	12:00 pm	12:00 pm	12:00 pm	12:00 pm	12:00 pm	12:00 pm	12:00 pm
	Fin	1:00 pm	1:00 pm	1:00 pm	1:00 pm	1:00 pm	1:00 pm	1:00 pm	1:00 pm
4to grupo	Inicio	2:00 pm	2:00 pm	2:00 pm	2:00 pm	2:00 pm	2:00 pm	2:00 pm	2:00 pm
	Fin	3:00 pm	3:00 pm	3:00 pm	3:00 pm	3:00 pm	3:00 pm	3:00 pm	3:00 pm
5to grupo	Inicio	5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm	5:00 pm
	Fin	6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm	6:00 pm

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- ABC Motor (2015). *Las siete personalidades al volante*. Recuperado de <https://www.abc.es/motor-reportajes/20150820/abci-tipos-conductores-europeos-201508180855.html>
- Adrian, J., Postal, V., Moessinger, M., Rasclé, N., & Charles, A. (2011). Personality traits and executive functions related to on-road driving performance among older drivers. *Accident Analysis & Prevention*, 43(5), 1652–1659. doi:10.1016/j.aap.2011.03.023
- Allport, G. (1961). *Pattern and growth in personality*. New York: Holt, Rinehart & Winston.
- Allport, G. (1968). *The person in psychology*. Boston: Beacon Press.
- AmericaTV (2015). *Revelan algunos trastornos psicológicos que sufren conductores de Lima*. Recuperado de <https://www.americatv.com.pe/noticias/actualidad/estudio-revela-problemas-psicologicos-que-padecen-conductores-lima-n196934>
- Bandura, A. (1977). *Teoría del Aprendizaje Social*. New Jersey: Prentice Hall.
- Bastidas, M. C. (2017). *Factores de personalidad y su relación con estilos de conducción en un grupo de conductores profesionales de carga pesada en Ecuador* (tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/2311/1/T-UIDE-1659.pdf>
- Betancourt, R., Guevara, L., & Fuentes, E. (2011). *El taller como estrategia didáctica, sus frases y componentes para el desarrollo de un proceso de cualificación en el uso de tecnologías de la información y la comunicación TIC con docentes de lenguas extranjeras. Caracterización y retos* (tesis de grado). Universidad de la Salle.
- Boree, G. (2006). *Personality theories*. New York: Open Knowledge Books.
- Cano, A. (2012). La metodología de taller en los procesos de educación popular. *Revista Latinoamericana de Metodología de las Ciencias Sociales*, 2(2), 22-52. ISSN 1853-7863. Recuperado de

<http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/26946/2223-3626-1-PB.pdf?sequence=1>

Caprara, G.V., Barbaranelli, C., Borgogni, L. & Perugini, M. (1993). The Big Five Questionnaire. A new questionnaire to assess the five factor model. *Personality and Individual Differences*, 15, 281-288. [http://dx.doi.org/10.1016/0191-8869\(93\)90218-R](http://dx.doi.org/10.1016/0191-8869(93)90218-R)

Careaga, A., Sica, R., Cirillo, A., & Da Luz, S. (2006). Aportes para diseñar e implementar un taller. *8vo Seminario-Taller en Desarrollo Profesional Médico Continuo*. Recuperado de https://www.smu.org.uy/dpmc/pracmed/ix_dpmmc/fundamentaciontalleres.pdf

CEA, Comisariado Europeo del Automóvil (2019) Estudios sobre somnolencia en conductores.

<https://www.fundacioncea.es/actualidad/estudios-fundacion/66-estudio-fundacion-cea-estudio-somnolencia-en-la-conduccion>

Consuegra, N. (2da ed.). (2010). *Diccionario de Psicología*. Bogota: ECOE Ediciones

Dominguez-Lara, S. (2018). Influencia de la inteligencia emocional y personalidad en las estrategias cognitivas de regulación emocional en la desaprobación de exámenes en estudiantes de psicología. *Cultura*, 32, 225-259. Recuperado de <http://www.revistacultura.com.pe/wp-content/uploads/2018/11/influencia-de-la-inteligencia-emocional-y-personalidad-en-las-estrategias-cognitivas-de-regulacion-emocional-en-la-desaprobacion-de-examenes-en-estudiantes-de-psicologia.pdf>

El Comercio (2018a). *¿Cuál es la principal causa de los accidentes de tránsito en el país?* Recuperado de <https://elcomercio.pe/peru/principal-causa-accidentes-transito-noticia-508052>

El Comercio (2018b). *Suspenden línea de buses VES - Puente Piedra tras agresión a pasajera*. Recuperado de <https://elcomercio.pe/lima/transporte/gtu-suspende-linea-buses-cobrador-a-agredio-pasajera-noticia-nndc-573492>

- El Popular (2018). *Manuel Liendo Rázuri: perfil psicológico del loco de la pistola*. Recuperado de <https://www.elpopular.pe/actualidad-policiales/2018-09-24-manuel-liendo-razuri-perfil-psicologico-loco-pistola>
- El Universal (2018). *La personalidad de los conductores*. Recuperado de <https://www.eluniversal.com.mx/autopistas/la-personalidad-de-los-conductores>
- Feist, J.; & Feist, G. (6ta e.d.) (2006). *Theories of Personality*. New York: Mc Graw Hill.
- Flores, K. (2016). *Dimensiones de la personalidad y autocontrol en estudiantes del 5to de secundaria de una institución educativa estatal, Chiclayo 2016* (tesis de licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3087/Tesis-%20Dimensiones%20de%20la%20Personalidad%20y%20Autocontrol.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Génesis Blog (Febrero, 2013). Los hábitos necesarios para ser un buen conductor. Recuperado de <https://blog.genesis.es/los-habitos-necesarios-para-ser-un-buen-conductor/>
- Goldberg, L. (1981). Language and individual differences: The search for universals in personality lexicons. In L. Wheeler (Ed), *Review of personality and social psuchology* (2), 141-165. Beverly Hills, CA: Sage.
- Gómez-Fraguela, J. & González-Iglesias, B. (2010). El papel de la personalidad y la ira en la explicación de las conductas de riesgo al volante en mujeres jóvenes. *Anales de psicología*, 26(2), 318-324. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/167/16713079016/>
- Gonzáles, H. & Quiroga, L. (2016). *Personalidad y estrategias de afrontamiento en estudiantes de una institución educativa estatal-Monsefú* (Tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/3196/GONZALES_MONTE_NEGRO_HILDA_TATHIANA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Gutierrez, D. (2009). El taller como estrategia didáctica. *Razón y Palabra*, 4(66). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199520908023.pdf>
- INEI (2017a). *Denuncias de accidentes de tránsito no fatales, según departamento*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/seguridad-ciudadana/>
- INEI (2017b). *Víctimas de accidentes de tránsito fatales, según departamento*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/seguridad-ciudadana/>
- INEI (2017c). *Infracciones al Reglamento Nacional de Tránsito registradas por la Policía Nacional, según departamento*. Recuperado de <https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/seguridad-ciudadana/>
- Informe Defensorial N° 137 (2008). El Transporte Urbano en Lima Metropolitana: Un desafío en defensa de la vida. Adjuntía de Medio Ambiente, Servicios Públicos y Pueblos Indígenas de la Defensoría del Pueblo. Lima.
- López, C., & López, J. (2003). Rasgos de personalidad y conducta antisocial y delictiva. *Psicopatología Clínica Legal y Forense*, 3(2), 5-19.
- Martínez, T. (2015). Validez de constructo de la versión española del Big Five Personality Trait Short Questionnaire (BFPTSQ) en adultos. (Trabajo de fin de grado). Universidad Jaume I, Castellón, España.
- Mayer, J. (1995). A framework for the Classification of Personality Components. *Journal of personality*, 63(4), 819-878. Recuperado de <http://www.personalitysystem.com/PTXT%20Assets/sysframework/Personality%20Components.pdf>
- Ministerio del Interior (2017). *Psicología aplicada a la conducción*. Madrid, España: Dirección General de Tráfico. Recuperado de <http://www.dgt.es/Galerias/seguridad-vial/formacion-vial/cursos-para-profesores-y-directores-de-autoescuelas/XX-Curso-de-Profesores/Psicologia-aplicada-a-la-conduccion.pdf>

- Montaño, M., Palacios, J., & Gantiva, C. (2009). Teorías de la personalidad. Un análisis histórico del concepto y su medición. *Psicología avances de la disciplina*, 3(2), 81-107. Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/2972/297225531007/>
- Morizot, J. (2014). Construct Validity of Adolescents' Self-Reported Big Five Personality Traits: Importance of Conceptual Breadth and Initial Validation of a Short Measure. *Assessment*, 21(5) 580 –606.
- Organización Mundial de la Salud (2018). *Lesiones causadas por el tránsito*. Recuperado de <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/road-traffic-injuries>
- Perú 21 (2018). *Delincuentes utilizaban falso colectivo para asaltar a usuarios en la ruta Ventanilla-Callao*. Recuperado de <https://peru21.pe/lima/callao-delincuentes-utilizaban-falsos-colectivos-asaltar-victimas-fotos-video-406108>
- Pervin, L. A. (6ta ed.). (1993). *Personality: Theory and research*. New York: Wiley.
- Pisconti, C. (2016). *Personalidad y Valores Interpersonales en estudiantes de psicología en una Universidad Privada de Trujillo* (tesis de licenciatura). Recuperado de http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/2703/1/RE_PSICO_CLAUDI A.PISCONTI_PERSONALIDAD.Y.VALORES_DATOS.pdf
- Ponce, C.; Bulnes, M.; Aliaga, J.; Delgado, E.; & Solís, R. (2006). Estudio psicológico sobre los patrones de conducta en contextos de tráfico, en grupos de automovilistas particulares y profesionales de Lima Metropolitana. *Revista IIPSI*, 9(2), 33-64. doi: <http://dx.doi.org/10.15381/rinvp.v9i2.4020>
- Poó, F.; & Ledesma, R. (2008). Rasgos de personalidad y agresión en conductores. *Avaliação Psicológica*, 7(3), 269-280. Recuperado de http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1677-04712008000300002
- Pop, B. (2013). *Relación entre los rasgos de personalidad y el desempeño laboral de los colaboradores de la asociación comunidad Esperanza Cobán, Alta*

Verapaz (tesis de licenciatura). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Pop-Bianca.pdf>

Publimetro (2017). *Conductores peruanos son los peores en manejo, según estudio*. Recuperado de <https://publimetro.pe/actualidad/noticia-conductores-peruanos-son-peores-manejo-segun-estudio-63608>

Salazar, S.; & Pereda, E. (2010). Síndrome de burnout y patrones de comportamiento ante tráfico en conductores. *Rev. Psicol.*, 12, 141-169. Recuperado de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/rev_psicologia_cv/v12_2010/pdf/a07.pdf

Sánchez, F. (2008). Actitudes frente al riesgo vial. *Intervención Psicosocial*, 17(1), 45-59. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/1798/179814017005/>

Sigüenza, A. F. (2015). *Ragos de personalidad vulnerables al síndrome de burnout en los choferes profesionales de la cooperativa de taxis Benjamín Carrión durante el periodo diciembre 2014 – abril 2015* (tesis de licenciatura). Recuperado de <http://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/14206/1/RASGOS%20DE%20PERSONALIDAD%20VULNERABLES%20AL%20S%20C3%8DNDROME%20DE%20BURNOUT.pdf>

Ter Laak, J. (1996). Las cinco grandes dimensiones de la personalidad. *Revista de Psicología de la PUCP*, 14(2), 129-181.

Universia (2012). Comportamiento de conductores ante situaciones de riesgo. Recuperado de <http://noticias.universia.es/ciencia-ntt/noticia/2012/03/28/919942/comportamiento-conductores-situaciones-riesgo.html>

Varela, S. (2014). *Estandarización del inventario de personalidad – Eysenck para niños y adolescentes de 6 a 16 años de Lima Sur* (tesis de grado). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/97/1/VARELA%20GUEVARA.pdf>

ANEXOS

ANEXO 1. MATRIZ DE CONSISTENCIA

Problema de investigación	Objetivos	Variables	Metodología
<i>Problema general</i>	<i>Objetivo general</i>	Rasgos de personalidad Dimensiones: <ul style="list-style-type: none"> • Apertura • Amabilidad • Responsabilidad • Extraversión • Neuroticismo 	Enfoque: Cuantitativo Tipo: Descriptivo simple Diseño: No experimental de corte transversal Población: 100 operadores de buses de entre 30 a 60 años. Muestra: 100 operadores de buses. Muestreo: Tipo censal. Instrumento: Cuestionario de Rasgos de personalidad - Big Five Adaptado al medio peruano por Anicama y Chumbimuni (2014)
¿Cuál es el nivel de los rasgos de personalidad en los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana?	Determinar el nivel de los rasgos de personalidad de los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.		
<i>Problemas específicos</i>	<i>Objetivos específicos</i>		
¿Cuál es el nivel de los rasgos de personalidad según la dimensión apertura a la experiencia en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana?	Determinar el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión apertura a la experiencia en los operadores de buses en una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.		
¿Cuál es el nivel de los rasgos de personalidad según la dimensión extraversión en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana?	Identificar el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión extraversión en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.		
¿Cuál es el nivel de los rasgos de personalidad según la dimensión amabilidad en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana?	Señalar el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión amabilidad en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.		
¿Cuál es el nivel de los rasgos de personalidad según la dimensión responsabilidad en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana?	Indicar el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión responsabilidad en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.		
¿Cuál es el nivel de los rasgos de personalidad según la dimensión neuroticismo en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana?	Describir el nivel de los rasgos de personalidad en la dimensión neuroticismo en los operadores de buses de una empresa de transporte de servicio público de Lima Metropolitana.		

ANEXO 2. CARTA DE PRESENTACIÓN



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

Nuevos Tiempos. Nuevas Ideas

Facultad de Psicología y Trabajo Social

Lima, 25 de Febrero del 2019

Carta N° 449-2019-DFPTS

Señor
HECTOR RUGELES FERRER
REPRESENTANTE LEGAL
GRUPO EXPRESS DEL PERÚ S.A.C.
Presente.-



Luego de recibir mis saludos y muestras de respeto, presento a la señorita **Monica del Pilar MORALES RODRIGUEZ**, Bachiller de la Carrera Profesional de Psicología de nuestra Facultad, identificada con código 08-6677910, quien desea realizar una muestra representativa de investigación en la Institución que usted dirige; para poder así optar el Título Profesional de Licenciada en Psicología, bajo la Modalidad de Suficiencia Profesional.

Agradezco la atención a la presente carta y renuevo mis cordiales saludos.

Atentamente,

RGS/chr
Id. 1035790

Av. 248. Lima
1615 / 433 2795 Anexo. 3304
c@uigv.edu.pe

FACULTAD DE
PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

ANEXO 3. CARTA DE ACEPTACIÓN



Grupo Express del Perú SAC. Ruc 20554148230, representada por su Apoderado **Héctor Felipe Rugeles Ferrer** Identificado con **C.E. N.° 000674063**, domicilio en Calle Cantuarias n.° 160 oficina 1002, **OTORGA LA PRESENTE:**

CARTA DE ACEPTACIÓN

Se le hace de conocimiento que la estudiante **MONICA DEL PILAR MORALES RODRIGUEZ** identificada con código **086677910** alumna de la Universidad "Inca Garcilaso de la Vega" de la Carrera Profesional de **Psicología**.

Se presentó en esta empresa **Grupo Express del Perú SAC**, para solicitar realizar una Muestra de investigación con el tema "**Rasgo de personalidad**" con los operadores de la ruta **IM18**.

Se expide la presente carta de aceptación, para los fines que estime conveniente.

Miraflores, 22 de marzo del 2019

Atentamente,

Héctor Felipe Rugeles Ferrer
Apoderado
GRUPO EXPRESS DEL PERU S.A.C.



Ganador del Premio
CREATIVIDAD EMPRESARIAL 2017 - UPC
Categorías: Medios Interactivos - Servicios Públicos
Premio Especial: Mediana Empresa

Calle Cantuarias N°160 Ofic. N°1002 - Miraflores
www.gep.pe

ANEXO 4. INSTRUMENTO APLICADO

CUESTIONARIO

INSTRUCCIONES

A continuación se les presenta una serie de oraciones sobre tu forma de actuar y pensar en tu vida diaria, sobre algunas situaciones de tu vida diaria, lee atentamente cada una de las oraciones e indica el grado de acuerdo que tienes según la siguiente escala:

0	1	2	3	4
Totalmente en desacuerdo	Un poco en desacuerdo	Opinión neutra	Un poco de acuerdo	Totalmente de acuerdo

RECUERDA NO HAY RESPUESTA CORRECTA, ASÍ QUE RESPONDE LO MAS SINCERO POSIBLE

Me veo a mi mismo/a como a alguien		0	1	2	3	4
1	Es original, a menudo tiene ideas nuevas					
2	Le gusta hablar, expresa sus opiniones					
3	Tiende a criticar a los demás					
4	Trabaja a conciencia, hace bien las cosas que debe hacer					
5	Tiende a estar deprimido/a con facilidad, triste					
6	Es curioso/a acerca de muchas cosas diferentes					
7	Es reservado/a o tímido/a, tiene dificultad para acercarse a los demás					
8	Ayuda y es generoso/a con los demás					
9	Puede ser un poco descuidado/a y poco aplicado/a					
10	Generalmente esta relajado/a, maneja bien el estrés					
11	Es ingenioso/a, reflexiona mucho					
12	Está lleno/a de energía, le gusta estar siempre activo/a					
13	Provoca riñas o discusiones con los demás					
14	Es un/a estudiante-trabajador/a fiable, con quien se puede contar					
15	Puede estar tenso/a, estresado/a					
16	Tiene mucha imaginación					
17	Es un/a líder, capaz de convencer a los demás					
18	Es benévolo/a, perdona fácilmente					
19	Tiende a ser desorganizado/a, descuidado/a					
20	Se preocupa mucho por la mayoría de las cosas					
21	Tiene imaginación, creativo/a					
22	Es más bien reservado/a no habla mucho					
23	Generalmente confía en los demás					
24	Tiende a ser perezoso/a					

		0	1	2	3	4
25	Es estable emocionalmente, no se disgusta fácilmente					
26	Le gusta las experiencias artísticas o estéticas					
27	Muestra autoconfianza, es capaz de actuar decisivamente					
28	Puede ser distante y frío/a con los demás					
29	No deja una tarea hasta que está acabada					
30	Puede tener cambios frecuentes de humor					
31	No está muy interesado/a en otras culturas, sus costumbres y valores					
32	Es tímido/a					
33	Es considerado/a y amable con casi todo el mundo					
34	Hace las cosas eficientemente, trabaja bien y con rapidez					
35	Permanece calmado/a en situaciones tensas o estresantes					
36	Le gusta reflexionar, intenta entender cosas complicadas					
37	Es extrovertido/a, sociable					
38	Puede ser grosero/a con los demás					
39	Planea las cosas que hay que hacer y las realiza de principio a fin					
40	Puede ponerse nervioso/a fácilmente					
41	Tiene pocos intereses artísticos					
42	Le gusta las actividades estimulantes, que proporcionen sensaciones fuertes					
43	Le gusta colaborar con los demás					
44	Se distrae con facilidad, le cuesta mantener la atención					
45	Tiende a sentirse inferior a los demás					
46	Es sofisticado/a cuando se trata de arte, música o literatura					
47	Tiende a reír y divertirse con facilidad					
48	Puede engañar y manipular a la gente para conseguir lo que quiere					
49	Puede hacer cosas impulsivamente sin pensar en las consecuencias					
50	Tiende a irritarse fácilmente					