



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

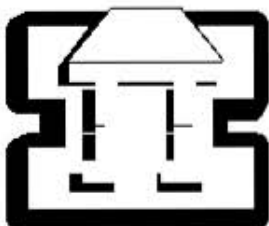
**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
IZTACALA**

**EVALUACIÓN DE LA IRA EN CONDUCTORES DEL
TRANSPORTE PÚBLICO FEDERAL**

TESIS EMPÍRICA
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A :
A L F R E D O R O S A S Z E P E D A

**ASESORA:
MTRA. MA. CRISTINA BRAVO GONZÁLEZ**

**DICTAMINADORES:
LIC. JOSÉ ESTEBAN VAQUERO CÁZARES
MTRA. ROCÍO TRON ÁLVAREZ**



TLALNEPANTLA, EDO. DE MÉXICO

2007



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Dedicatorias

A mi mamá:

Por enseñarme que la educación es algo indispensable en la vida, por inculcarme los valores que me hacen una persona de bien, y que sin dudar me da su amor y su apoyo en los momentos difíciles, por todo gracias mamá.

A mi papá:

Que siempre estuvo con nosotros, en las buenas y en las malas, que siempre luchó y se desveló por darnos una buena vida, además de un futuro y una mejor vida a cada uno de nosotros.

A mis hermanos:

En especial a Arturo porque me apoyó en todo momento de mi carrera profesional, también a Guillermo, Miguel, Carlos, Erik y Norberto, quienes me han enseñado que en la vida hay que luchar para obtener lo que se quiere, además de aprender que en esos momentos difíciles son necesarios los hermanos.

A mi asesora:

A quien le agradezco todo su apoyo, porque con ella logré empezar y terminar este trabajo, porque me tuvo paciencia en algunos momentos en los que me sentí desorientado y que me apoyó en momentos difíciles que se presentaron durante este trabajo, gracias Cristina porque la experiencia que me llevo de ti es para toda la vida.

Agradecimientos

A la Secretaria de Comunicaciones y Transportes, a la Dirección General de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte, por permitirme realizar esta investigación.

Al Doc. José Valente Aguilar Zinser, Director General, por la autorización de permisos para llevar a cabo esta investigación.

Al Lic. Manuel O. Rojo Villavicencio, Jefe de la Unidad de Orientación y Educación Médica Continua, que desde el principio confió en el proyecto y en mi, gracias por su apoyo.

Al Doc. Gabriel Heredia Breton, por interesarse en el proyecto, así como su apoyo y supervisión de las actividades.

A la trabajadora social Noemí Gordán Martínez, quien colaboró en la aplicación de los inventarios, gracias por partir su tiempo de trabajo en dos y apoyarme en los momentos más difíciles del control de tantos conductores.

A la dirección general del sitio 300, al C. Hugo Guerrero Melendez, Presidente del consejo directivo del sitio 300, por su apoyo en este trabajo.

A todos los conductores de licencias federales porque sin la colaboración de ellos la investigación no hubiera avanzado, y porque ellos son los personajes principales de este trabajo y espero que esta investigación permita aportar información buena para mejorar sus condiciones de manejo.

ÍNDICE

1. Psicología y trabajo.	
1.1. Psicología Industrial/Organizacional	11
1.1.1. Selección de personal	16
1.1.2. Capacitación	22
1.2. Industria del autotransporte	27
1.2.1. Conductores del transporte público federal	31
1.3. Implicaciones psicológicas en accidentes de tránsito	36
1.4. Contribución de la ergonomía hacia la salud laboral	38
2. Definición, características y formas de intervención en la ira.	
2.1. Definición de ira	42
2.2. Características de la ira	45
2.2.1. Factores relacionados con la aparición de la ira	47
2.3. Consecuencias de la ira	50
2.4. Formas de intervención	52
3. Evaluación de los niveles de ira en conductores del transporte público federal.	
3.1. Antecedentes	56
3.2. Metodología	61
3.3. Análisis de resultados	65
3.4. Discusión	76
Referencias bibliográficas	80
Anexos.	

Resumen

Uno de los campos de aplicación de la psicología es la psicología Industrial/Organizacional, que se dedica al estudio del ser humano en su entorno Organizacional e Industrial, la cual tiene como tareas más importantes la evaluación y capacitación, modelos en los que el psicólogo aplica sus conocimientos. Una de las industrias más importantes para el desarrollo económico de un país es la de autotransporte, la cual tiene como objetivo proporcionar seguridad mientras se viaja, y un elemento importante para lograr este objetivo es el conductor, mismo que debe de cumplir ciertas características, y una jurisdicción que regula tanto el transporte como a los conductores es la Secretaria de Comunicaciones y Transportes (SCT), la cual pretende garantizar la seguridad la capacidad de los conductores por medio de una evaluación psicofísica, en la que se incluye un examen psicológico, que contempla una evaluación psicológica general. Los aspectos psicológicos evaluados son de manera general, debido al tiempo con el que se cuenta para la evaluación, por lo que evaluar temas más amplios en conductores es de limitado tiempo, uno de estos temas psicológicos es el de las emociones mientras se conduce, en específico la ira, emoción que es considerada como positiva si se tiene una adecuada expresión, pero que al no tener control sobre ella, es posible que tenga efectos negativos en las personas, como es el caso de conductores que han experimentado problemas por un mal control de su ira, en algunas investigaciones se ha encontrado problemas de salud como los de tipo coronario con personas que no controlan su ira y que además están en su lugar de trabajo. Por lo que este trabajo evaluó la ira en conductores del transporte público federal por medio de dos escalas que evalúan la ira en conductores, mismas que tuvieron que cambiar algunos términos para que la población mexicana la entendiera, también se aplicó una encuesta sobre la frecuencia de accidentes, en la que se encontró un nivel moderado de ira conductores del transporte público federal en las todos los tipos de licencias sin encontrarse diferencias significativas, siendo la licencia F (taxis aeropuerto) la licencia que presentó el mayor nivel de ira, se considera que este nivel moderado de ira es una actitud que ayuda a cumplir las actividades a realizar como la carga de trabajo, soportar las horas con más carga de tráfico y de trabajo.

Evaluación de la ira en conductores del transporte público federal.

Existen distintos campos de la psicología, en los que el objetivo es el bienestar y cuidado del ser humano, uno de estos campos es la psicología de Industrial/Organizacional del que se hablará en el capítulo 1, en el que se mencionará su principal función, la cual es conservar la buena relación que hay entre un ser humano y todo lo que está en relación con el trabajo, desde ejecutivos hasta cualquier trabajador. Esta psicología se enfoca en aspectos de la productividad y motivación del equipo, pertenece a la psicología aplicada, ya que utiliza principios científicos en el trabajo, su objetivo es atender problemas emocionales o personales de los empleados, en la industria se dedica a mejorar la eficiencia a través de la evaluación, selección, capacitación y diseño de puesto de los empleados principalmente.

La selección de personal es el proceso mediante el cual se comparan las cualidades, actitudes y capacidades de la persona que desea cierto puesto en un empleo, con fin de colocar al mejor en el puesto, los medios recomendables para alcanzar una buena selección, es mediante una entrevista, ya que es un método rápido, conveniente y adecuado para medir este tipo de cualidades, que tiene un acercamiento muy certero a una mejor medición, la entrevista es la técnica de selección más utilizada y por consiguiente moderna, las ventajas de la entrevista, es el hecho de que reúne las características y las habilidades precisas para realizar satisfactoriamente la tarea. Las pruebas psicológicas son una serie estandarizada de problemas o preguntas que se le dan a la persona, enfocadas en el área específica a conocer, el inventario se refiere a la experiencia del sujeto; la entrevista es una herramienta en la que se recaba información, los demás puntos son una serie de herramientas que llevan al sujeto a una mejor evaluación.

Otra de las áreas importantes en la psicología industrial/organizacional es la capacitación del personal, la cual es la acción destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador, con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una

unidad de trabajo específica e impersonal. La forma en como se imparten las sesiones de la capacitación, pueden ser cuatro: la primera es por partes, es decir un elemento de la tarea a la vez, una vez concluidos, se enseña en su totalidad; la capacitación integral, se refiere a enseñar la tarea en una sola sesión; en la capacitación en masa, tiene una duración larga; mientras que la capacitación espaciada, son sesiones breves, pero que se distribuyen durante un buen tiempo. Entre los métodos para llevar a cabo la capacitación se encuentran los métodos de instrucción audiovisual, autoinstrucción, conferencia, disertación, capacitación del puesto, representación del rol y la simulación, la eficacia de éstos métodos dependerá del interés de las personas por aprender, la secuencia de cómo se imparten dependerá de las necesidades del puesto, ya que las ventajas de cada uno es diferente.

Uno de los casos de la psicología Industrial/organizacional es la industria del transporte, la cual se dedica al traslado de personas y/o sus pertenencias de un lugar a otro, acto que ha colaborado en el crecimiento de la cultura, así como de la urbanidad. El transporte ha favorecido a la aparición de automóvil, ya que este es un medio importante para el transporte, otro elemento importante es el conductor, el cual debe de cumplir con ciertas características como la sociabilidad, habilidades de operación de máquinas y estados emocionales, entre otros elementos que hace el buen desempeño de sus labores como conductor.

Existe una organización encargada de regular este tipo de actividades, y ésta es la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), que cuenta con programas como la seguridad en el transporte, y tiene como compromiso la prevención de accidentes y el combate de hechos ilícitos, ya que se considera que un ambiente inseguro además de desalentar la actividad, otra área es la medicina preventiva del autotransporte con la que se pretende ampliar la calidad de los servicios de medicina preventiva, a fin de lograr una disminución de los accidentes relacionados con factores humanos, promover los programas de educación y capacitación y la actualización en materia de seguridad, consolidar la cultura de la

seguridad en el transporte, así como fortalecer programas de investigación de las causas de los accidentes y la emisión y promoción de recomendaciones preventivas. Entre las actividades de la prevención de accidentes también se puede contar con la implementación de operativos para detectar a personal que no está en condiciones físicas adecuadas para continuar con su viaje.

Otra acción importante en que realiza medicina preventiva, es la implementación de un Reglamento de servicio de medicina preventiva en el transporte en el que marca la obligatoriedad de un examen psicofísico integral el cual debe contener: historias clínicas; examen médico general; exploración oftalmológica, auditiva, neumológica, cardiológica y neurológica; estudio psicológico; estudio de laboratorio y gabinete; y estudio toxicológico, con lo que se pretende tener un diagnóstico completo de los conductores, así como de sus problemas, y así con esto colaborar en la ergonomía de sus lugares de trabajo y cuidar la salud de los conductores.

En el caso psicológico, uno de los problemas emocionales que se ve comúnmente en conductores de cualquier tipo, es la ira, del cual se hablará en el capítulo 2, ya que en la ciudad de México se tienen factores como el tráfico que desencadenan esta emoción, y se ve fácilmente, ya que muchos conductores la expresan de forma verbal comúnmente con el claxon o de forma física cuando se bajan de su automóvil, o al utilizarlo como un arma para luchar, lamentablemente algunos de estas conductas son muy riesgosas hasta el punto de salirse de control y provocar accidentes incluso fatales, accidentes que también se han presentado en el transporte público federal, por lo que es una profesión de riesgo cuando no se tiene control sobre esta emoción.

El enojo es una etapa inicial de las molestias de la emoción, con lo que respecta a la ira, es un estado que presenta más los síntomas del problema, así como un estado más elevado de la emoción. Cuando la ira es moderada, cumple muchas funciones positivas, el problema es cuando es intenso y se considera como enojo

problemático, el cual altera muchas áreas del funcionamiento, también es importante aclarar que no es lo mismo la agresión que la ira. Desde el punto de vista cognitivo-conductual, la ira es un estado interno de experiencia que abarca cuatro campos relacionados: el primero es el emocional/experiencial, el segundo de excitación fisiológica, el tercero de procesos cognitivos, y el cuarto de tipo conductual, estos campos ocurren simultáneamente al presentarse la emoción. La ira es un estado irreal, en el que el sujeto puede darle un sentido diferente a las cosas, incluso cuando alguien se enoja o está a punto de la agresión, lo visualiza en sus pensamientos antes de actuar.

El origen del enojo es en primer orden de tipo fisiológico, ya que se acompaña de la liberación de la adrenalina que sería como el combustible, así como el aumento en tensión muscular y activación del sistema nervioso simpático. Mientras que a nivel psicológico, específicamente a nivel cognitivo, el enojo patológico involucra un procesamiento tendencioso de la información y en términos conductuales, se puede expresar en una variedad de formas funcionales y disfuncionales.

Las consecuencias de la ira o enojo son más notables en lo social, es decir en las relaciones personales, el sujeto trata de asumir la responsabilidad a los demás y quienes mayor salen afectados son los familiares, desde los hijos hasta la esposa, el siguiente aspecto afectado sería en la vida laboral, donde es común encontrar jefes exigentes, envidias entre los compañeros de trabajo, clientes inflexibles, el tráfico, sobre todo cuando se trata de conductores, el horario de trabajo, entre otros, que son los detonadores no solamente del enojo sino además de la agresión.

Debido a que el enojo es una problemática de tipo psicológico, es necesario implementar una serie de intervenciones, como cualquier tipo de problema de salud. Visto desde el punto de vista cognitivo-conductual, se propone un tratamiento grupal, aunque también se puede hacer uso de psicofármacos, lo recomendable es enfocarse en la terapia cognitivo-conductual, las técnicas más

sustentables son habilidades de afrontamiento con relajación, reestructuración cognitiva, autoinstrucción, solución de problemas, también se ha comprobado que sirve el entrenamiento conductual en habilidades de afrontamiento así como sociales además de intervenciones multicomponentes que consisten en alguna combinación de habilidades cognitivas, de relajación, habilidades conductuales de afrontamiento, o una combinación de todas. También se ha comprobado que la terapia de Beck aplicada en casos de enojo, ha servido para disminuirlo. Otra forma de intervención es la que se conoce como la TRE, (Terapia Racional Emotiva) ya que este tipo de terapia busca simples soluciones, incluye métodos que ayudan a combatir el enojo, incluso la agresión aun así se esté en peligro.

En el capítulo 3 se hablará de los niveles de ira en conductores de transporte público federal, ya que dentro de las investigaciones existen instrumentos que sirven para medir en nivel la ira en conductores, este tipo de emociones se desencadena a raíz del exceso de carga de trabajo, cuando esta ira rebasa los límites de la normalidad, acarrea un sin número de problemas en el ser humano, entre ellos están los problemas de salud, como el estrés laboral, mismo que puede provocar una serie de rezagos y gastos para la empresa, tales como el ausentismo, mayor gasto en servicios médicos, mayores gastos con aseguradoras por accidentes, por lo que es necesario evaluar el enojo y hacer un programa desde la perspectiva psicológica, para poder resolver estas dificultades en el trabajo y a su vez tener mayor productividad, por lo que es importante conocer los niveles del enojo en esta población, por lo que el objetivo principal es identificar las manifestaciones del enojo en conductores del transporte público federal, para lo cual se utilizará un inventario para medir la ira mismos que fueron traducidos para que la población mexicana y se pudiera entender mejor los términos, se aplicaron en las instalaciones de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, mientras los conductores realizaban la renovación de su licencia federal, los resultados fueron analizados por medio del programa estadístico SPSS.

Capítulo 1. Psicología y trabajo.

1.1. Psicología Industrial/Organizacional.

Entre las labores de la psicología existe un área que es la encargada de las relaciones entre el hombre y una Organización o Industria, y se le denomina Psicología Industrial/Organizacional. Las organizaciones son muy comunes dentro de la sociedad, entre las principales están las religiosas, grupos vecinales y quizás los más importantes y con mejor control, las escuelas y empresas. La idea de una Psicología Industrial/Organizacional cambia con la necesidad del hombre al convivir en coordinación con varias personas para lograr un esfuerzo coordinado para la ayuda mutua y lograr sus objetivos para una mejor subsistencia (Schein, 1996). Menciona Spector (2002) que los fenómenos psicológicos que se manejan en la Psicología Industrial/Organizacional son de comportamiento, cognición, emoción y motivación.

La psicología Industrial/Organizacional, es un campo de la psicología aplicada que se refiere al desarrollo y aplicación de principios científicos en el lugar de trabajo, (Spector 2002). Así como atender problemas que conciernen a seres humanos que trabajan dentro del contexto de los negocios y la industria. La Society for Industrial-Organizational Psychology o conocida también como SIOP que es la división 14 del APA, es una organización primaria de los psicólogos Industriales/Organizacionales, de Estados Unidos; actualmente en otros países se le denomina a la Psicología Industrial/Organizacional de diferentes maneras, por ejemplo, en el Reino Unido se le llama psicología ocupacional, en países europeos se le conoce como psicología laboral y organizativa y en África del sur se le conoce como psicología industrial, aunque se le conoce con diferente nombre, comparte los mismos intereses de la Psicología Industrial/Organizacional (Muchinsky 2002).

Zepeda (1999) menciona que la psicología organizacional es sinónimo de la psicología industrial, aunque en algún tiempo se consideró una ampliación, o que tenía bases de las organizaciones, pero al final se consolidó para designar el mismo objetivo de esta psicología que se dedica a tratar las relaciones que existen entre el hombre y el trabajo, así como lo denominó la división 14 del APA.

Como cualquier recuento de la historia, es difícil decir a ciencia cierta cuando comenzó la historia de la psicología Industrial/Organizacional, de acuerdo con los registros, la época más importante de la Psicología Industrial/Organizacional es en el periodo de las guerras mundiales; en el periodo anterior que va de 1900 a 1916, los psicólogos que intentaron tomar este tema de la Psicología Industrial/Organizacional eran psicólogos científicos, por lo que solamente se les denominó precursores como el caso de Bryan y Harter, hasta el año de 1903. En ese mismo periodo antes de la primera guerra mundial, surgieron tres psicólogos importantes para la Psicología Industrial/Organizacional, mismos que ganaron el crédito de fundadores de este campo, ellos fueron Walter Dill Scott, Frederick W. Taylor y Hugo Münsterberg, quienes con bases psicológicas, publicaban libros con contenidos aplicados a los trabajos, con temas muy prácticos, como la percepción, memoria, etcétera, estos contenidos fueron utilizados en la primera guerra mundial, mismos que fueron de éxito para programas militares y temas como la fatiga (Muchinsky, 2002).

Durante la primera guerra mundial que fue de 1917-1918, Robert Yerkes se constituyó en una influencia importante para impulsar la psicología aplicada al ámbito militar, utilizando todas las bases psicológicas, en este periodo se aceleró el avance de la psicología ya que sería de utilidad para las fuerzas armadas, fue en ese momento en el que implementaron los test psicológicos, tiempo después se incrementaron las consultorías del área de la Psicología Industrial/Organizacional. Entre las guerras surgieron varias compañías que aplicaban los conocimientos que se tenían hasta el momento, las cuales pretendían resolver problemas prácticos, sus fundadores fueron Walter Bingham

del despacho de investigación de vendedores; la corporación psicológica de James Cattell en 1921 que impulsa la psicología y promovió su utilidad para la industria; en 1924 comenzaron experimentos en la fábrica Hawthorne, encontrando la relación entre la iluminación y la eficiencia en el trabajo (Muchinsky, 2002; Spector, 2002).

Spector (2002) menciona que en la segunda guerra mundial (1941-1945) los estudios de selección y colocación de empleados fueron de gran uso, Walter Bingham fue asesor de los militares en este periodo, utilizaron los test y pruebas de estrés situacional, por lo que las necesidades de las guerras fueron de gran empuje para la Psicología Industrial/Organizacional. Se llegó a la época de especialización, entre 1946 y 1963, periodo en el que creó la División de Psicología Industrial de la APA, y la psicología Industrial/organizacional ya era reconocida como una profesión. Se aplicó al área de la ingeniería, siendo este un proceso importante para impulsar la psicología. Muchinsky, 2002 considera que en 1964, el gobierno de los Estados Unidos vio la necesidad de legislar y considerar los derechos civiles, debido al uso de pruebas psicológicas y un posible uso indebido de esto para la discriminación de trabajadores, en 1978 se profundizó en la justificación de la selección de personal y que no fuera discriminatoria. En 1991 se consideró la importancia de los derechos de los discapacitados. En las fechas posteriores, aun se siguen haciendo investigaciones de psicología aplicada al trabajo, así como los derechos de los trabajadores para un mejor aprovechamiento de la disciplina (Araque y Rivera, 2005).

El desarrollo de la historia de la Psicología Industrial/Organizacional tuvo gran auge en Estados Unidos, proporcionando investigaciones, ventajas y asociaciones que actualmente siguen aportando mejoras tanto de investigación como aplicadas. Así como en otras disciplinas, el caso de la Psicología Industrial/Organizacional, se relaciona con diferentes campos que hacen aportaciones para el desarrollo de ésta; Martín, Rubio y Lillo (2003) mencionan las principales vinculaciones de la

psicología y sus principales áreas de aplicación con respecto a la Psicología Industrial/Organizacional:

- Psicología de la percepción: diseña aspectos perspectivas del trabajo y displays de información.
- Psicología del aprendizaje humano y memoria: se dedica a la formación personal, aprendizaje de la experiencia laboral, procesos de memoria y recuperación y gestión de conocimiento.
- Psicología de la atención: diseño de los aspectos atencionales del puesto de trabajo, displays de información.
- Psicología motivacional: preferencias y actitudes de los trabajadores, motivación laboral.
- Psicología social: formación y rendimiento de los grupos de trabajo, trabajo en equipo, y aspectos sociales de trabajo.
- Psicología cognitiva: procesamiento de la información y conciencia situacional.
- Psicología del desarrollo: envejecimiento y trabajo, desarrollo laboral del individuo.
- Psicología ambiental: variables del ambiente en el comportamiento laboral.
- Psicología diferencial: diferencias individuales en el trabajo e interacción persona-situación.
- Psicología de la personalidad: relación entre personalidad y lo laboral.
- Metodología evaluación psicológica: métodos y técnicas del comportamiento laboral y psicometría.
- Psicología clínica: psicopatología del trabajo.

Martín, Rubio y Lillo (2003) mencionan que además de existen disciplinas ajenas a la psicología y que están vinculadas con respecto a la Psicología Industrial/Organizacional como son:

- Sociología: factores socioculturales en el ámbito laboral.
- Derecho: derecho laboral, seguridad e higiene laboral y terapia ocupacional.
- Economía: factores económicos en el ámbito laboral.
- Ingeniería: diseño de equipos, maquinaria herramientas y objetos.
- Arquitectura: diseño de espacios de trabajo.

Además de este contenido de disciplinas, la estructura que complementa el desarrollo de la Psicología Industrial/Organizacional consta de 6 áreas principales, y de acuerdo con Muchinsky (2002) son las siguientes:

- Selección y colocación. Esta área se encarga del desarrollo de métodos de evaluación para la selección, colocación y promoción de empleados, comprende puestos de trabajo, la predicción de las pruebas para los puestos, así como una buena colocación de empleados.
- Capacitación de desarrollo. identifica las habilidades de los empleados, mejorando habilidades técnicas, a través de programas específicos y lograr el trabajo en equipo de manera eficaz.
- Evaluación del desempeño. Identifica criterios y normas para evaluar el desempeño de los empleados en el puesto de trabajo, medición de rendimiento de equipos de trabajo.
- Desarrollo de la organización. Analiza la estructura de una organización para lograr la satisfacción y eficacia de los individuos, grupos de trabajo y clientes, actúan en el conjunto de factores que influyen en la conducta de las organizaciones.
- Calidad de vida laboral. Factores que contribuyen a que la fuerza laboral sea saludable y productiva.
- Ergonomía. Diseña herramientas, equipo, y máquinas que sean compatibles con las capacidades humanas, usando conocimientos filosóficos, medicina industrial y de percepción.

Todas estas áreas se presentan en la industria, ya que pertenecen al proceso psicológico que se sigue en las industrias u organizaciones, en los siguientes apartados se mencionarán las áreas de selección, capacitación y la ergonomía, aspectos vitales en la psicología Industrial/Organizacional.

1.1.1. Selección de personal

Una de las principales labores que realiza la Psicología Industrial/Organizacional, es la selección de personal, a través del área de recursos humanos, para realizar esta actividad es necesario saber cuál es el perfil que se necesita y una forma de empezar a seleccionar es por medio de un anuncio en diversos medios de comunicación, así se avisa al público en general que se necesita personal para cubrir cierto puesto, desde ese momento se hace más fácil la selección. Al tener un grupo de personas que cubren ese perfil, se hace uso de la evaluación para decidir quién es la persona adecuada para el puesto que está libre.

Antes de mencionar la selección de personal es necesario definir un elemento importante en este proceso, y es referente al reclutamiento de personal, el cual Guth (2004) define como el proceso permanente mediante el cual una organización reúne participantes de manera oportuna, económica y con suficiente cantidad y calidad, para así poder integrarlos a proceso de selección. Parkinson (2003) aclara que el término reclutamiento, sugiere al proceso de atraer a los aspirantes que ocuparán un puesto. Para Muchinsky (2002) es un proceso de atracción de personas para que se presenten como solicitantes de un puesto. Dentro del reclutamiento es necesario integrar la acción afirmativa, que es una política social dirigida a reducir los efectos de toda discriminación anticipada, los cuatro objetivos de la acción afirmativa son: corregir la inequidades presentes; compensar las inequidades pasadas; proporcionar modelos; y fomentar la diversidad. También es necesario emplear un modelo de decisión de puesto, establece el contexto en el que se toman las decisiones en el área de personal,

esto determina información para determinar los criterios del desempeño del puesto, para pronosticar el desempeño.

Cuando una empresa se está formando es cuando generalmente se requerirá del reclutamiento, en empresas ya establecidas se recomienda cuando hay puesto de nueva creación o que hay un puesto vacante, las opciones que tiene la empresa es recurrir a fuentes internas, es decir que se encuentran dentro de la misma empresa; y externas, que son la que se encuentran fuera del alcance del psicólogo que por lo general son de tipo profesional, educativo o técnico. Entre las fuentes internas, se encuentran los sindicatos, familiares y recomendados, promoción o transferencia interna del personal. Entre las fuentes externas están los profesionales y bolsas de trabajo de instituciones, asociaciones profesionales, bolsas de trabajo, agencias de colocación y out-sourcing, que son agencias que obtienen personal que ya tiene la experiencia para el puesto. Los medios de reclutamiento son aquellos de difusión que el psicólogo utiliza para dar a conocer un puesto vacante, existen cuatro principales como es, medio impresos; radio y televisión; grupos de intercambio (se boletinan candidatos); y reclutamiento on-line (vía Internet). El psicólogo también puede recurrir a medios de reclutamiento foráneo, reclutamiento masivo y reclutamiento de personal eventual (Grados 2003).

Martín, Rubio y Lillo (2003) señalan que la selección de personal es el proceso mediante el cual una empresa obtiene los empleados más adecuados para desempeñar el puesto adecuado. Para Muchinsky (2002), es un proceso de identificación a partir de una cartera de solicitantes reclutados a quienes se les ofrece un puesto de trabajo. Para García, Hierro y Jiménez (1997) es un compendio de planificación, análisis y método dirigido a la búsqueda adecuada e integracional del candidato más calificado para cubrir algún puesto. En general, la selección implica conocer las características de varios sujetos y compararlas para así decidir qué persona es mejor y poder contratarla. Un paso consecutivo para lograr estos objetivos es obtener el mayor número de información para no tomar

decisiones aligeradas ya que existen grandes diferencias entre un individuo y otro, están las de tipo genético es decir, color de piel, ojos, también hay diferencias fisiológicas, como el caso de nivel de respuesta de organismo al medio ambiente; y diferencias en la historia laboral como es la educación y la forma de enfrentar la vida (Guth, 2004).

García, Hierro y Jiménez (1997) consideran que el proceso de selección de personal es un proceso completo si se esquematiza cronológicamente los pasos como se muestra a continuación, cabe mencionar que no es necesario seguir todos los puntos, ya que esto dependerá de las necesidades del puesto:

- Análisis de necesidades de selección
- Análisis de descripción del puesto a cubrir
- Recolección de datos
- Reclutamiento de candidatos.
- Preselección de currículum vitae.
- Concentración de entrevistas.
- Entrevista de comprobación de datos.
- Preselección de candidaturas (perfil básico).
- Análisis de candidatos (pruebas profesionales, test).
- Preselección de candidaturas.
- Entrevista en profundidad.
- Elaboración de informes.
- Entrevista final.
- Plan de recolección.
- Seguimiento.

Para conseguir la persona adecuada para el puesto adecuado se recomienda una evaluación secuencial y precisa, evaluando como primer punto la experiencia laboral, la trayectoria académica y en último lugar los aspectos psicológicos, con esto se determinan los componentes básicos de personalidad tanto en la sociedad

como en el mundo laboral, y que a su vez estará determinado por las necesidades del puesto.

Grados (2003) señala que la evaluación psicológica es la etapa primordial de la selección, ya que se tiene una información global del individuo, por lo que hay que tener en cuenta tres niveles, el primero es el obrero u operativo; el segundo es el medio o mandos intermedios y el último es el ejecutivo o gerencial. Los medios de acceso son la entrevista, ya sea abierta, cerrada o mixta, también es necesario contemplar la aplicación de pruebas psicológicas, así como baterías, que son diversos test o pruebas. Una batería en esta área incluye aspectos como inteligencia, habilidad, personalidad y autobiografía.

Se considera que la forma más común de obtener información es a través de la entrevista de trabajo, porque la información que se obtiene es precisa, un método rápido; la entrevista se define como un contacto verbal entre dos personas, con una finalidad determinada, que en este caso es el intercambio de información laboral (Roig, 2000). En la mayoría de los casos se aplica una entrevista con las siguientes características: se establece un rapport, es decir crear un ambiente de confianza, el segundo paso es la obtención de la información que se constituye principalmente por la historia personal, historia académica, la historia laboral, salud, tiempo libre y planes a futuro, al final se recomienda un cierre de la entrevista (Acevedo y López, 1996; Grados, 2003).

Parkinson (2003) indica que durante la entrevista pueden surgir algunos problemas como:

- Primeras impresiones (tomar la decisión los primeros minutos).
- Estereotipar. Que ciertos grupos humano compartan rasgos particulares.
- Primacía y novedad. Prestar más importancia a la información que se presenta al principio que la que se presenta al final.
- Efectos de contraste. Influencia de aspirantes previos.

- Es parecido a mí. Por parecidos de educación, experiencia laboral parecida al entrevistador, obtienen más puntuación.
- Información negativa.
- Simpatía personal
- Buscar prototipos. Se fija en un tipo de personalidad en particular.
- Aureola y cuernos. Se clasifican como buenos y malos sin punto intermedio.
- Acento extranjero o regional.
- Efectos temporales. Se refiere a que el entrevistador piense que los aspirantes actúan de manera natural durante la entrevista, es decir como en la vida cotidiana, o bien presentan una actitud de simulación.
- Prejuicios de género.

En el mismo proceso de la entrevista se pueden aplicar las pruebas psicológicas o se pueden aplicar en un módulo aparte, ya que las pruebas son muy importantes en la selección, ya que complementan a la entrevista de selección. De acuerdo con Spector (2002), las pruebas psicológicas son una serie de preguntas estandarizadas, es decir que proporcionan información actual de la personalidad de los sujetos además de sus conocimientos, habilidades, capacidades y otras características personales y las preguntas dependerán de las necesidades de la información, algunas preguntas complementan a otras, así que la aplicación de las pruebas psicológicas puede contemplar varias pruebas. Muchinsky (2002), menciona que los test y los inventarios son los que nos proporcionan información psicología de los sujetos en la Psicología Industrial/Organizacional, y que existen diferentes tipos de test, como el test de rapidez y test de capacidad; test individuales y test grupales, test de lápiz y papel y test de ejecución. Existen pruebas que son de capacidad, es decir evalúan la capacidad para aprender o realizar una tarea, se conocen también las de capacidad cognitiva y capacidad psicomotora. También hay pruebas de conocimientos y habilidades, pruebas de personalidad, pruebas de integridad, pruebas de interés vocacional, entre las más importantes.

Para ejemplificar los tipos de test, Albajari y Mames (2005) mencionan que hay cinco grupos de test que se pueden aplicar en la psicología del trabajo, aunque no siempre se utilizan, ya que dependerán del puesto, estos son:

- Test proyectivos gráficos: HTTP, persona bajo la lluvia, test del animal, test de las dos personas, test mis manos y test de los tres árboles.
- Test de láminas. Están los de Rorschard, el Z test, test de relaciones objetales TRO, test de apercepción temática TAT.
- Cuestionarios de personalidad. MMPI-2, 16PF, MBTI, y el MIPS.
- Test de habilidades cognitivas. Contiene test de matrices progresivas, Dominó, DAT 5, WAIS-III, Toulouse-piéron, y algunas pruebas computarizadas.
- Cuestionario Desiderativo y test gestáltico visomotor de Bender.

Un ejemplo más claro es que nos presenta Lazarín y Pérez (2005) en el que con varios test se formó una batería para la selección de conductores de una empresa de autotransporte de pasaje, las pruebas para la selección de conductores son:

- Moss. Evalúa el grado en que una persona se adapta a diferentes situaciones sociales, habilidad de supervisión, decisión en relaciones humanas, capacidad para evaluar problemas interpersonales, habilidad para establecer relaciones interpersonales así como sentido común y tacto en las relaciones interpersonales.
- Cleaver. Evalúa autodescripción y valor humano.
- Dominós. Establece la capacidad de una persona para aprender correctamente el número de puntos de grupo de dominós.

La infraestructura de las industrias permite que se cuente con centros de evaluación, en los que es más fácil evaluar al personal y designar el puesto que le corresponde. Al finalizar la evaluación, el psicólogo tendrá que realizar un informe

de cuál es la situación del trabajador, es decir el reporte, el cual es una especie de conclusión, para esto se puede recurrir a alguno de los cuatro tipos de conclusión: estos son la conclusión abierta, cerrada, condicionada y mixta; en las cuatro se trata de integrar los resultados de toda la evaluación que se hizo, desde el inicio, hasta el final (Grados, 2003). Roig (2000) considera que la selección correcta aumentará la satisfacción del personal, ya que cumplirá con sus expectativas laborales, lo cual se verá con grandes beneficios para la empresa.

Es importante tener en cuenta estos elementos para llevar a cabo una buena selección de personal, y cumplir satisfactoriamente con este punto de la Psicología Industrial/Organizacional, ya que se logró una buena colocación del puesto, es necesario recurrir a la capacitación, otra área importante de esta área psicológica, ya que la constante actualización operativa es vital para el desarrollo de toda industria u organización.

1.1.2. Capacitación.

En las organizaciones es necesario conocer cuáles son las actividades correspondientes para cada individuo, además es preciso darle a trabajador un espacio en el que se adapte a su nuevo puesto, a este punto se le conoce como capacitación de personal, Muchinsky (2002) menciona que esto implica procesos en los que se integran sistemáticamente actitudes, conceptos, conocimientos roles o habilidades para mejorar el desempeño en el puesto de trabajo en especial para trabajadores nuevos, ya que para puestos superiores se aplica el concepto “desarrollo”, el cual es la mejora de las habilidades que beneficia la competencia de la persona en puestos ejecutivos.

Mendoza (2003) señala que el concepto de capacitación se puede confundir con lo que se conoce como adiestramiento, la distinción que se hace entre ambos conceptos considera a la capacitación como la operación destinada a desarrollar las aptitudes del trabajador para poder prepararlo y que pueda desempeñar

eficientemente su trabajo y va dirigida hacia personal que se preparará para desempeñar su puesto de trabajo, su contenido es de información teórica misma que es necesaria impartirla antes de ocupar el puesto; mientras que el adiestramiento se conoce como el desarrollo de las habilidades y destrezas del trabajador para incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo, y con esto apoyar el desempeño de tipo manual, labores operativas, manejo de equipo o herramientas, tal es el caso de computadoras o el uso de programas para éstas.

De acuerdo con Spector (2002), la capacitación es una de las actividades que la industria le dedica gran tiempo y destina medios para crecer como empresa, por lo que es necesario saber cómo y cuándo hacer una capacitación de acuerdo a las necesidades de la empresa, esta evaluación se debe llevar en tres niveles: la organización, el puesto y la persona. El nivel de organización se relaciona con los objetivos de la institución mediante el desempeño de los empleados; en el segundo nivel, depende de las tareas de cada puesto, así como las necesidades de la misma; y el tercer nivel se refiere a las capacidades de cada persona, es decir enfocarse más en la educación del trabajador ya que algunas tareas requieren de cierto tipo teoría.

Muchinsky (2002) sugiere que los métodos y técnicas de capacitación dependerán del escenario, ya sea en el lugar de trabajo o fuera de él, esto con el fin de cumplir los objetivos de la capacitación, asimismo la elección del programa dependerá de las necesidades y el costo que se tenga para cumplirlo. Los métodos de capacitación en el lugar de trabajo son:

- Entrenamiento en el trabajo. Se utiliza instructores para que los demás aprendan por imitación, es de bajo costo pero es muy limitada porque en ocasiones no se da la transferencia debido a la presencia de una persona nueva en el lugar de trabajo.
- Rotación de puesto. Los empleados se van cambiando de puesto en determinado tiempo con el fin de que ellos tengan conocimiento de

varios puestos, sean más flexibles, tengan habilidades para ocupar cualquier puesto vacante y tengan más experiencia, se limita a los prejuicios de pagos así como la colocación de puesto.

- Capacitación vestibular. El trabajador es instruido por uno experimentado por lo menos cinco años más, el nuevo candidato es como considerado como un ayudante del que tiene experiencia, requiere de mucho tiempo para ascender al puesto deseado, tal es el caso de los carpinteros, electricistas o chóferes.

Por otro lado, Muchinsky (2002) menciona que los métodos de capacitación fuera del trabajo incluyen:

- Lecciones. Método que se imparte en grupos, su beneficio es en masa y con bajo costo, pero llega a ser unidireccional, profesor-estudiante y deja poca posibilidad de diálogo, así como conversaciones sobre el tema.
- Material audiovisual. Se utilizan películas, diapositivas y cintas de video, las cuales llaman más la atención del trabajador, el costo es simplemente el del video y se divulga las veces que se necesite pero si llegan cambiar técnicas de trabajo, es necesario hacer uno nuevo.
- Seminarios. El intercambio de comunicación es de instructor a empleado, por lo que ayuda a resolver muchas dudas, así como aportar más conocimientos por medio de debates.
- Instrucción programada (IP). Los participantes son activos, se utiliza material fragmentado para su conocimiento en total y el material se divide en una secuencia organizada; permite que el trabajador aprenda a su ritmo, es uno de los mejores métodos, pero requiere mucho tiempo.
- Instrucción asistida por computadora. Se utilizan computadoras personalizadas para que el trabajador pueda tener más interacción con ella, y se puede hacer desde la casa.
- Simulación. Produce conocimientos, habilidades y aptitudes necesarias para desempeñar el puesto bajo un escenario controlado, se es

necesario se utilizan personas o grupos, con lo cual se pretende llegar a una representación exacta del mundo real.

- Dramatización. Consiste en una dramatización de los diferentes roles en los que se puede encontrar el trabajador, debido a la gran actividad de los participantes es de gran interés para ellos.

Una vez elegido el método para la capacitación, se prosigue a aplicarlo por sesiones, de acuerdo con Spector (2002) la secuencia de impartir las sesiones de capacitación, pueden ser cuatro: la primera es capacitación por partes, es decir un elemento de la tarea a la vez, una vez concluidos, se enseña en su totalidad; la capacitación integral, se refiere a enseñar la tarea en una sola sesión y completa; la capacitación en masa, tiene una duración larga; mientras que la capacitación espaciada, son sesiones breves, pero que se distribuyen durante un buen tiempo, la duración de las sesiones dependerá de las necesidades del puesto y la eficacia del método puede variar según las capacidades de un sujeto a otro.

Entre los beneficios de la capacitación está el hecho de desempeñar el puesto con mayor eficiencia, con el propósito de disminuir los accidentes, tal es el caso de los conductores, los cuales por lo regular reciben algún tipo de capacitación, ya sea de conducción, tránsito vehicular, seguridad vial, incluso quienes lo hacen profesionalmente, reciben enseñanza de tipo técnico o referente a las máquinas, por lo que existen diversos programas de capacitación en conductores.

Philip (2002) menciona que la promoción y establecimiento de la capacitación en conductores contempla la adaptación del conductor a las innovaciones tecnológicas a los cambios que conlleva el mundo globalizado, y así poder garantizar la seguridad y mejorar las relaciones humanas, así como la salud y economía doméstica del conductor y su familia, por lo que se han implementado programas como el de autoescuela, que tienen el fin de que el alumno aprenda las principales tareas exigidas en la conducción de un automóvil, en el caso de un programa para camiones por lo regular requiere de un tiempo promedio de 150

horas para cumplir ciertos objetivos, se requiere de un instructor y el modelo de capacitación es "Capacitación en el lugar de trabajo"; en el caso de vehículos pesados los contenidos temáticos son: horas de servicio, condiciones mecánicas del camión y transporte de cargas peligrosas, la cual se recomienda sea impartida por la propia empresa. Philip (2002) considera que con la capacitación en conductores nuevos y profesionales favorece la reducir de accidentes en un 50%, aunque la garantía de la efectividad del programa depende de la experiencia del instructor, y con el uso de tecnología de simuladores con computadora se obtendrán mejores resultados.

A lo largo de la historia han existido diversos tipos de capacitación en conductores, algunos aun se siguen utilizando, y Philip (2002) menciona entre éstos:

- Conducción defensiva.
- Conducción defensiva con dos clases prácticas.
- Conducción comentada.
- Conducción económica.
- Análisis de tacógrafos, Mantenimiento de vehículos, Desinhibición al volante, Gerenciamiento de riesgos, Rehabilitación, Mecánica para aficionados, Perfeccionamiento de conductores.
- Programa maestro de conducción.
- Realidad virtual.
- Currículo de desempeño seguro.
- Currículo de licenciamiento temporal.
- Moto perpétuo
- Capacitación para conductores del Consejo de Seguridad de British Columbia, Canadá.
- Capacitación en dos fases: 1) Teórico y práctica; 2) analítica crítica práctica.

En el caso de México y la importancia de capacitación, Dávalos (2002) encontró que la necesidad de realizar una capacitación se hace presente con el cambio de la tecnología en las unidades de trabajo, como el caso de Ómnibus de México en 1993, que en la renovación de unidades “autobús”, surgieron accidentes que dejaban costes a la empresa debido a incidentes, ya que las unidades eran de origen europeo y era complicado controlar la velocidad en carreteras mexicanas, los problemas que más latencia presentaron fueron, exceso de velocidad, mala conducción y rebase inseguro, los datos fueron recolectados en 1996, y para disminuir los accidentes la empresa implementó un programa de capacitación para sus conductores, el cual tenía un contenido en el que destacaban cursos de Creatividad y solución de problemas; trabajo en equipo en situaciones extremas; Fase de adiestramiento, aplicado en las carreteras y con conducción de la unidad; Curso de manejo defensivo que consiste en análisis de los accidentes, evitar cualquier tipo de choque, manejo controlado, así como la calidad de servicio, el cual se realiza a bordo del autobús y en carreteras federales en un promedio de 20 Km., al finalizar el programa de capacitación se lograron disminuir los problemas que se presentaban, además se encontró que el servicio de autotransporte que se prestó después de los cursos, tuvo mejorías notables.

1.2. Industria del autotransporte.

En México existe una gran diversidad de industrias y organizaciones que dependen de algún tipo de transporte, pero no solo las industrias son las que requieren de este tipo de servicios, ya que cualquier persona que se desee transportar, necesitará de algún medio para que sea más fácil y rápido su viaje, por lo que tendrá que recurrir a estos medios de transporte, los cuales requieren algún tipo de infraestructura que la hacen considerarlo una industria, se puede decir que la industria, la sociedad y la necesidad de transportarse benefició la industria del transporte. Cabe mencionar que desde el siglo pasado la tecnología

ha favorecido la aparición del “automóvil”, el cual ha participado en hacer esta labor más fácil.

Hablar de la historia y evolución del transporte, va de la mano con el descubrimiento del automóvil, por lo que es necesario remontarnos a la necesidad del hombre por ir de un lado a otro, además del complemento de la velocidad, sin olvidarnos de la comodidad a lo que Rousseau (1947) considera que el automóvil tiene gran relación con la velocidad, los medios de transporte que se utilizaban en la antigüedad, era con el uso de “bestias”, en primer lugar estaban los elefantes alrededor del siglo XIII en Europa, tiempo después encontraron beneficios en tiempo y recursos en los camellos ya que alcanzaba una velocidad de 6.5 Km./h, pero el medio más efectivo fue el caballo, en el que se podía transportar carga y personas, en el siglo XV y aunado a la antigua invención de la rueda se inventaron las “chariots branlants” mejor conocidas como las primeras carrozas que conocieron con “chasis” las cuales eran tiradas por caballos. El 1818 estas carretas tuvieron grandes avances como una rueda delantera que permitía virar, en 1886 se inventó la bicicleta

Mientras que registros de Vergara (1963) mencionan que los primeros automóviles fueron lo que se utilizaron en 1758 mismos que eran tirados por caballos, en 1788 se tuvieron registros de automóviles de vapor, mientras que para 1801 se experimenta con coches que funcionaban con aire y gas incandescente, para 1926 este tipo de automóviles son perfeccionados con combustible en Alemania y fundando Daimler-Benz. A finales de la segunda guerra mundial el automóvil ya tenía aspectos más definidos, en 1945, el automóvil era de gran influencia para la industria de Estados Unidos.

Los primeros registros del transporte como industria se dan en 1464 con el rey Luis XI en que utilizó un depósito de caballos provistos de arneses y llamados “portas” para transportar el correo (Rousseau, 1947).

El transporte es parte de nuestra cultura ya que por medio de él se conocen muchos lugares y por consiguiente culturas, Aguilar (2000a), menciona que con respecto al transporte de la ciudad de México, éste comenzó en 1930 con el uso del tranvía, este medio de transporte fue un iniciador importante la industria, ya que fue el que marcó tanto caminos y las nuevas ideas de transporte que hoy conocemos. Rodríguez y Navarro (1999) mencionan que el tranvía surgió debido a que los medios de tracción animal ya no eran suficientes para transportar carga y personas, con la aparición del tranvía la ciudad México se modernizó, 1917 fue una época importante para el país ya que esta modernidad desplazó los antiguos medios de transporte, surgieron camiones de combustión interna, y las industrias se asentaban cerca de los medios de transporte, los tranvías surgieron en 1900 y hasta 1917 fueron de gran importancia para este primer medio importante en México. de acuerdo con Rodríguez y Navarro (1999), en 1917 fueron los inicios del transporte con camiones, para 1922 los camiones consiguieron su consolidación, hasta 1946, en este periodo se comenzó a dar importancia a los medios de transporte urbano, por lo que el gobierno realizó una alianza entre camioneros; hasta hoy en día los medios de transporte han evolucionado conforme avanza la tecnología, como los autobuses urbanos y taxis, siendo éstos los medios que hasta la actualidad tienen un dominio como forma de transporte en las grandes ciudades.

Molinero y Sánchez (1997) consideran que el transporte como empresa se dedica a la buena administración por medio de los servicios proyectados realistas y operados de manera confiable, eficiente y al menor costo posible, por lo que se necesita un adecuado control con lo relativo a los recursos humanos así como con los sindicatos, para poder capacitar y entrenar a los trabajadores.

Islas (1990) considera que el transporte es un proceso tecnológico, económico y social cuya función es trasladar personas y cosas de un lugar a otro a través del espacio (físico), sus actividades incluyen: carga, desplazamiento y descarga, volver a cargar; es tecnológico porque involucra el uso de conocimientos

tecnológicos con fines productivos, económicos y sociales, el transporte es indispensable para el desarrollo de las actividades productoras y de interrelación social. El transporte resulta una condición indispensable para lograr el nivel de la organización de todas las actividades económicas, Islas (1990) menciona que existe muy poca investigación acerca del comportamiento del sector transporte en la economía, el transporte de carga y personas representa para la economía de cualquier país incluido México, lo que el sistema circulatorio para el ser humano.

De acuerdo con Islas (1990) los agentes relacionados con el transporte son el usuario, su objetivo es el traslado, ya sea de él o sus pertenencias, como empresas toma decisiones en diseño de instalaciones y funcionalidad de las mismas, fabricación o compra de vehículos y equipo, economía y financiamiento de las actividades de la empresa.

Molinero y Sánchez (1997) señalan que el transporte como empresa tiene distintos tipos de administración como empresa pública, privada, mixta e individual (hombre-camión), existen básicamente tres tipos de transporte, de los cuales los dos últimos pertenecen al Transporte Público, en los que se tiene algún tipo de administración:

- Transporte privado. Es conducido por el dueño de la unidad, incluye unidades como automóvil, bicicleta y motocicleta, incluso tracción animal o el animal mismo, por ejemplo el caballo.
- Transporte de alquiler. Cualquier persona que pague una tarifa, incluye medios como taxis y servicios colectivos.
- Transporte público. Es el transporte que opera por rutas fijas y horarios determinados y se utiliza por cualquier persona por el pago de una cuota establecida.

El escenario del transporte es la cinta asfáltica o carretera, lo cual se puede conocer también como derecho de vía, la cual según Molinero y Sánchez (1997) es

una porción de vialidad o superficie de rodamiento por donde circulan unidades de transporte incluyendo el peatón. Sobre ella se realizan los viajes, estos son de importancia ya que la sociedad tiene un beneficio económico, social, de aventura o exploración, así como el crecimiento e impulso de la cultura; el viaje se considera como el movimiento, cambio, distancia, acercamiento, conocimiento y experiencia vital y un personaje principal para cumplir esto, es el “chofer” (Aguilar, 2000a).

1.2.1. Conductores del transporte público federal.

Mejía (1997) afirma que el chofer es una persona que maneja un vehículo automotor, se le puede llamar chofer, conductor u operador, en este trabajo se le llamará conductor, aunque en ocasiones se utilicen los demás términos, se hace referencia a la persona que se encuentra detrás de un volante, el tipo de automotor que maneja va desde auto, camioneta, microbús, autobús, camión y trailer, para ingresar a este grupo de trabajo es necesario tomar un curso de preparación para conductores nuevos, mientras que para las personas que ya tienen experiencia, se recomienda hacer una evaluación para comprobar los conocimientos, debe tener licencia de conductor, respetar el reglamento de tránsito, tener habilidades para la conducción, ser cordial con los demás conductores, mantener buena salud con buenos reflejos, conocer y evitar los riesgos que se encuentran presentes en el camino. Royo (1996) considera que el conductor se puede enfrentar con una multitud de problemas y tiene que resolverlos, debe tener en cuenta los riesgos que la conducción implica, como el caso de los accidentes.

Aguilar (2000a) menciona que el conductor es una persona que considera el manejo de un vehículo como una profesión, también se les considera como profesionales del volante, el perfil de un chofer es de autoridad en una cabina de automóvil o de camión, mismo lugar que separa la vida personal con la del trabajo, sobre todo para los que trabajan en transporte público de pasaje, el conductor es

capaz de encargarse de cualquier tipo de automóvil, así como de la operación máquina-hombre.

El Chofer también requiere habilidades para relacionarse con personas que se les considera el “gremio del volante” la persona con quien más convive es con el “chalán”, son personajes que en algún momento de su vida aspiran estar en el lugar del chofer profesional, pero que por el momento sólo son los ayudantes de éste, otras personas son de tipo administrativo, como supervisores o checadores, existe otra clase de conductores que son llamados “postureros” son considerados chóferes eventuales y a su vez un paso antes del chofer de planta. La personalidad del chofer, es sociable pero en ocasiones puede expresarse agresividad en algún momento frustrante, llega a ser tolerante, con competencia y humor, buena comunicación no verbal, a través de saludos con la mano, con el claxon, bromista, juguetón, pero que a pesar de eso está en una gran tensión por librar peligros, policías, horarios excesivos de trabajo por lograr los objetivos de su trabajo y el tráfico, y las aspiraciones de los chóferes es algún día ser dueño de un camión e incluso hay quienes han llegado a ser empresarios del transporte, y que empezaron con esta cadena: chalán, chofer posturero, chofer de planta, chofer dueño y finalmente empresario del transporte (Aguilar, 2000b).

De acuerdo con Aguilar (2000b) existen dos clases de chóferes, los primeros son de “hordas” que pertenecen a cooperativas, empresas, asociaciones o clubes y el segundo son de manera individual, es decir es automóvil particular, ambos grupos compiten para ver quién es el mejor en el asfalto, y cualquier merito es bueno para competir, desde el modelo, hasta el tamaño, en cuanto al vehículo, es decir quien tenga el vehículo más grande es mejor, quien ha recorrido más distancia es mejor, quien tenga más tecnología es mejor, quien tenga más tiempo trabajando es mejor, estas son situaciones que a su vez requieren un gran merito, y que a la larga llevan a considerar a una persona “profesional del volante” (Aguilar, 2000a).

En el caso del transporte federal, los conductores de este sector poseen características similares a las de conductores particulares, aunque simplemente es más profesional, esto debido a que en caminos federales se exige mayor control sobre este tipo de camino, en la tabla 1 se presentan las diferentes categorías de licencias nacional e internacional, su tipo de transporte vehicular así como la frecuencia de expedición durante el 2005 (SCT, 2007).

Tabla 1. Tipos de licencia y frecuencia de expedición en el 2005.		
Categoría	Tipo de vehículo que conduce	Expediciones
A	Pasaje y turismo	5296
B	Carga (C-2 y C-3) "Trailer"	11272
C	Carga (T-2 y T-3) "Torton"	1499
D	Exclusivo Turismo (chofer guía)	47
E	Carga Materiales y Residuos Peligrosos	2334
F	Pasaje de puertos y aeropuertos	543

El transporte federal es un medio profesional para el trasladar mercancía y pasaje, en México quien regula este tipo de transporte es la Secretaria de Comunicaciones y Transporte (SCT, 2007) la cual se dedica a la regulación y supervisión cualquier tipo de transporte, ya sea marítimo, aéreo y terrestre (autotransporte), esta dependencia del Gobierno, surge desde 1821 y hasta la fecha ha tenido distintas modificaciones que obedecen a las distintas clasificaciones de las licencias, es en 1995 cuando adquiere formalidad jurídica, contando con tres subsecretarías, una oficina mayor y dos coordinaciones generales, también coordina los centros que se encuentran en la República, además de regularizar las actividades diferentes entidades paraestatales. Según informes de la SCT (2007) el autotransporte federal es un sector muy favorable para la actividad económica del país debido a que genera alrededor de 3.5 millones de empleos, este servicio moviliza el 83% de la carga terrestre y 54% de la carga nacional, mientras que en el área de pasajeros, traslada 98% de éstos. Los retos la Secretaría son la modernización, transparencia en el desempeño y

competitividad en el transporte, los cuales pretende lograr, contando con servicios de autotransporte seguros, sustentables, eficientes y competitivos; ampliando la cobertura total del autotransporte en el ámbito nacional y regional, en beneficio del usuario; elevar la competitividad del transporte para avanzar en su internacionalización; contar con un marco jurídico armónico en todo el territorio nacional; y fortalecer la seguridad a fin de disminuir el número de accidentes.

De acuerdo con el último objetivo, se ha creado la seguridad en el transporte, la cual tiene como compromiso la prevención de accidentes y el combate de hechos ilícitos, ya que se considera que un ambiente inseguro, además de desalentar la actividad, también produce daños materiales cuantiosos, pérdidas humanas irreparables y costos sociales, por lo que se han implementado programas para garantizar el óptimo estado físico de los operadores del transporte, se implementan medidas preventivas, como la evaluación psicofísica, en la que al identificar problemas de salud en el conductor se le dan recomendaciones para mantener un buen estado físico, además de una cultura del transporte en base al programa de “manejo defensivo, o relaciones humanas”, y con estos esfuerzos se han logrado disminuir favorablemente los accidentes en las carreteras, con estas medidas, en el periodo de 1994 al 2000, los incidentes se redujeron en un 60 % y los accidentes en un 15 %, (SCT, 2007). Debido a que los accidentes son preocupación de estas instituciones, así como un problema de salud, es necesario conocer la epidemiología de los accidentes vehiculares, que mencionará más adelante.

Dentro de la institución existe un área que se le denomina “Medicina Preventiva del Autotransporte” con la que se pretende ampliar la calidad de los servicios a fin de lograr una disminución de los accidentes relacionados con factores humanos, promover los programas de educación y capacitación y la actualización de en materia de seguridad, consolidar la cultura de la seguridad en el transporte, así como fortalecer programas de investigación de las causas de los accidentes y la emisión y promoción de recomendaciones preventivas. Entre las actividades de la

prevención de accidentes también se puede contar con la implementación de operativos para detectar a personal que no está en condiciones físicas adecuadas para continuar con su viaje; en el operativo que realizó la SCT en marzo del 2006, 121 869 operadores fueron examinados, de los cuales 295 de ellos fueron diagnosticados como no aptos, las razones de no aptitud fueron que se encontró operadores con hipertensión arterial, fatiga, faringitis aguda, diarrea funcional, así como algunos casos que presentaron síntomas de efectos tóxicos por alcohol, entre las acciones que se tomaron, sólo a 58 personas no se les permitió seguir con sus actividades por presentar diversos malestares para evitar algún accidente (SCT, 2006).

Otra acción importante en que realiza Medicina Preventiva, es la implementación de un Reglamento de servicio de Medicina Preventiva en el transporte en el que marca la obligatoriedad de un examen psicofísico integral el cual debe contener: historias clínica, examen médico general, exploración oftalmológica, auditiva, neumológica, cardiológico y neurológica; estudio psicológico; estudio de laboratorio y gabinete, además de un estudio toxicológico (SCT, 2004). En México la aplicación de estas medidas comprende la actividad psicológica como parte preventiva, estas medidas también se dan en otros países, esta el caso de Chile así como en algunos lugares de América Latina, donde el índice de accidentes es bajo, lo cual se atribuye a una educación vial que se imparte para la prevención de accidentes, a través de una capacitación dirigida a todos los conductores que quieren tramitar su licencia, esto además de la evaluación inicial (Moyano, Peña y Rubinstein, 2002).

Sin embargo en otra zona de América Latina es de preocupación lo que pasa con los accidentes, además la OMS, considera como problema de salud pública los accidentes de tránsito, mismos que son provocados por muchos factores, entre ellos el humano, por lo que es necesario conocer la implicación de los accidentes desde el punto de vista psicológico, además de estar en la vida cotidiana, se integran en el trabajo, como el caso de empresas de transporte, a lo que la

participación del psicólogo en industrias del transporte puede aportar algunos beneficios, sobre todo en materia de prevención de accidentes.

1.3. Implicaciones psicológicas en accidentes de tránsito

Los accidentes de tránsito son ilícitos que suceden con motivo del desplazamiento de cualquier medio de transporte, existen distintos tipos de accidente, y de acuerdo a Flores (2005), se pueden clasificar de la siguiente manera:

- Choques de proyección con cualquier objeto.
- Atropellos.
- Caídas, caer del vehículo en movimiento.
- Volcaduras.
- Fallas mecánicas de frenos y dirección
- Perdidas de control del automóvil.
- Hechos especiales, se juntan algunas de las anteriores.
- Choque con atropello
- Atropello con choque
- Llanta atropelladora, cuando se desprende un neumático del automóvil en movimiento.
- Camiones y camionetas de carga. Accidentes por carga, como salir repentinamente por estar mal sujeta.
- Vehículos estacionados en pendientes, descendiendo por causa de la gravedad.
- Salientes de carrocería que causan lesiones o daños
- Piedras arrojadas al ser pisadas por vehículos

En cuanto a los conductores profesionales de carreteras, Álvarez (1997) menciona que están expuestos a múltiples riesgos laborales entre los que se encuentran los accidentes por la conducción, básicamente existen tres tipos de riesgo, el primero

se refiere a factores ambientales en el lugar de trabajo; el segundo son factores extrínsecos, como el tiempo de trabajo, o las horas de descanso, el tercero son factores intrínsecos, en el que se contemplan las condiciones psicofísicas del conductor y su capacidad.

Mientras que el Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública -CESOP- (2004) considera que el factor humano es uno de los principales factores para la ocurrencia de accidentes carreteros, ya que en el 93% de los accidentes está directamente relacionado el ser humano, dentro de este factor humano se encuentran diversas manifestaciones derivadas a la falta de control en cuestiones psicológicas. La CESOP (2004) considera que las implicaciones psicológicas en la ocurrencia de un accidente son los problemas de atención, actitudes antisociales, enfermedades mentales, inestabilidad emocional, temeridad, alteraciones de la percepción del riesgo, agresividad y trastornos de personalidad. González (2002) encontró que es probable que en el factor humano, aspectos de personalidad constituyen la causa del 23% de accidentes automovilísticos, ya que el resto de los accidentes por causa del ser humano se debe a situaciones de problemas físicos defectos orgánicos, uso de drogas, alcohol, conflictos personas y/o fatiga.

Para Álvarez (1997), además de los problemas patológicos en los accidentes están el estrés, la fatiga, alteraciones cardiovasculares, y alteraciones digestivas, mientras que la -CESOP- (2004) contempla al alcohol, las drogas y el adormecimiento como factores que están muy presentes en los accidentes automovilísticos. Estos factores pueden verse relacionados por la división del trabajo, la invariabilidad de las tareas, la forma de tomar las pausas, descansos así como el tipo de tareas, estos elementos también afectan a la empresa disminuyendo la eficacia de la ejecución de la tarea y con ello costos para la misma (Morillejo, Hernández, Pozo y Fernández 1998). La gravedad de los accidentes de tránsito representa un problema mundial de salud pública, aclara la -CESOP- (2004) que de acuerdo a estadísticas de la OMS cada año más de 20 millones de personas son víctimas de accidentes de tránsito; por lo menos en el

2002 se registraron 1.2 millones de defunciones en el mundo, por lo que este problema es la cuarta causa de muerte en el mundo; en el caso de México, los estados con más accidentes son Estado de México, Veracruz y Jalisco, por lo que las medidas de salud psicofísica de los trabajadores del transporte debería tener puntos estratégicos para la prevención de los accidentes de tránsito, como el aspecto psicológico.

1.4. Contribución de la ergonomía hacia la salud laboral.

En la industria del transporte es necesario tener componentes de seguridad, para eso participan muchos profesionales, entre ellos el psicólogo, el cual además de contribuir con componentes organizacionales, también hace aportaciones en temas de seguridad, por medio de una buena selección de conductores, así como una buena capacitación, con el fin de contemplar y tratar los desencadenes psicológicos que provocan los accidentes de tránsito (Muckinsky, 2002).

Para contribuir a la seguridad de las empresas de autotransporte, es necesario referirse a la ergonomía, la cual según Cañas y Waerns (2001), es la disciplina científica que estudia el diseño de los sistemas de trabajo, proviene del griego “ergon” que significa trabajo y “nomos” que significa ley, de acuerdo a Rodríguez (1998) el objetivo de la ergonomía es lograr una armonía entre el operador, la máquina y su medio, creando un ambiente confiable y agradable para el trabajador y con esto contribuir a la seguridad y con ello la satisfacción laboral.

Dentro de la ergonomía, existen diferentes clasificaciones o enfoques el primero es de tipo ambiental, del cual menciona Muchinsky (2002), es importante el lugar en el que se desempeña el trabajador, también es necesaria considerar un enfoque antropométrico, que se refiere a las condiciones físicas de las personas, situación que se presenta mucho en candidatos para el ejército el cual realiza exámenes de condición física; el enfoque biomédico es la aplicación de principios mecánicos, análisis de la estructura y movimientos de las partes del cuerpo; el

último enfoque se refiere al fisiológico, el cual se enfoca en aspectos del sistema corporal, circulación, respiración y metabolismo.

Morillejo, Hernández, Pozo y Fernández (1998) consideran que la ergonomía tiene varias clasificaciones, la primera es la ergonomía psicosocial que se refiere a una buena relación con el cliente, sobre todo en el caso del transporte de pasaje, mientras que en los de carga, se relaciona con los proveedores, así como con los demás conductores; la ergonomía cognitiva, que se refiere a la capacidad para el manejo de la máquina, en la concentración para el manejo; la ergonomía geométrica es el espacio de trabajo, en el conductor es la cabina, considerando las posturas de manejo que se enseñan en la capacitación, también hay lugares externos, como los lugares de carga; la ergonomía ambiental contempla la importancia de iluminación, ruido, vibración y temperatura; y la última clasificación de la ergonomía es la de tipo temporal o cronoergonomía, que incluye la salud mental y física, que generalmente se identifica y trata en la selección de personal.

En un estudio ergonómico que se realizó en conductores de la ciudad de México en 1976, se encontraron muchas inconsistencias referentes a la falta de conocimientos de los conductores, poca experiencia, violación y poco conocimientos del reglamento de tránsito, eso además de contar con un mal transporte público, que por cierto no cumplía con las demandas de transporte para aquella época (Mejía y Moctezuma, 1976). Actualmente se siguen realizando los programas con contenidos ergonómicos en conductores para poder evitar accidentes y que los conductores tengan buena salud sobre todo en el ámbito de la industria, y los encargados de esto, y quien sería recomendable es el psicólogo Industrial/Organizacional, (Peniche y Ruiz 1985; Muchinsky, 2002).

Para lograr una buena ergonomía, Spector (2002) afirma que el psicólogo debe monitorear las situaciones de trabajo, así como los riesgos que éstas representan en los trabajadores, ya que se ha comprobado que tienen efectos negativos en la salud. Uno de los primeros factores que causan problemas en la salud, son las

condiciones físicas del trabajo, en específico existen seis de estas condiciones, la primera es en relación con las enfermedades infecciosas, que van desde contagiarse de gripe por el contacto público, hasta incluso contagiarse de VIH en el caso de personas que trabajan con material infectado o punzocortante; el segundo problema es el ruido, sobre todo con el uso de máquinas, la parte más afectada es el aparato auditivo, además de comprobar su relación con problemas cardiovasculares; el tercer problema es la agresión física, como el caso de policías o personal que está en riesgo de ser agredido; el cuarto problema es la realización de tareas repetitivas, sobre todo cuando se tiene alguna lesión en el cuerpo, por lo que la lesión será repetitiva, tal es el caso de las personas que contraen su cuerpo y con ello algún nervio en especial, el quinto problema, son las temperaturas extremas, sobre todo las personas que están expuestas al calor extremo, y a la intemperie, ya que produce agotamiento físico y tensión, y el último tipo de problema físico es la exposición a sustancias tóxicas, como el caso de personal que trabajo en plantas químicas, problemas a largo plazo, con síntomas como dolor de cabeza, nauseas dejando daños en órganos vitales. El horario de trabajo es una causa importante de enfermedades y problemas sociales, sobre todo en los horarios nocturnos, ya que el no dormir de forma natural provoca problemas en el sueño, mismo que a su vez altera los ritmos cardiacos, desencadenando otro problema considerado potencial, como la agresión, tal es el caso de conductores que recorren grandes distancias, que prefieren interrumpir su sueño que parar a descansar o dormir, otro efecto secundario de los mencionados es la fatiga, ya sea de tipo físico o mental, sobre todo en trabajos repetitivos.

Otro problema de salud en el trabajo es el estrés laboral, esta es una situación en la que el sujeto no es capaz de responder a las necesidades físicas y psicológicas que cierta situación le piden teniendo efectos negativos en la salud, y que generalmente se presenta en lugares escolares y laborales (González-Rey, 1998).

Es importante la salud del conductor ya que, como menciona Mejía (1997), el conductor debe atender los aspectos de salud necesarios para que se sienta en

condiciones óptimas para responder con sus movimientos corporales hacia las necesidades técnicas del automóvil. Esto se refuerza con los resultados de Rodríguez (2004) en los que la calidad de salud y satisfacción laboral de los conductores disminuye conforme encuentra un ambiente de trabajo amenazador, además se encontró que personas de avanzada edad tienen menor capacidad para manejar este tipo de situaciones automovilísticas.

Los efectos psicológicos negativos en conductores con falta de ergonomía pueden ser la ira, ansiedad, frustración e insatisfacción laboral, entre las reacciones conductuales están los accidentes, tabaquismo y consumo de sustancias; en los efectos físicos están los de tipo orgánico, así como los de tipo enfermedad como el cáncer y cardiovasculares, y son estos mismos factores los que producen accidentes de trabajo (Spector, 2002). Aspectos que las empresas dedicadas al transporte deberían considerar dentro de los programas de evaluación. De ahí la importancia del psicólogo Industrial/Organizacional, además de trabajar estos sectores, el psicólogo también está facultado para realizar actividades de tipo clínico, es decir identificar y tratar los problemas de salud, atendiendo problemas emocionales o conductuales que se presentan en cualquier tipo de Industria u Organización.

En resumen, la Psicología Industrial/Organizacional se define como la psicología encargada de las buenas relaciones entre el hombre y las organizaciones e industrias, disciplina que comúnmente se utiliza en lugares de trabajo, utilizando áreas importantes como el manejo de personal. Uno de estos casos es el de la industria del autotransporte, en el que se han incorporado elementos importantes de la psicología para su desarrollo, como es el área de evaluación, capacitación y ergonomía, principios que son aplicados principalmente a conductores, con el fin de prevenir accidentes automovilísticos, y a su vez de trabajo; los accidentes automovilísticos son un problema de salud pública debido a su alta incidencia, siendo esta la cuarta causa de muerte en el mundo, se considera que 93% de los accidentes son causados por el ser humano, entre esas causas están las

condiciones psicológicas y emocionales de las personas, como es el caso de la ira, por lo que en el siguiente capítulo se hablará de las características de la ira, sus manifestaciones y su forma de intervención.

Capítulo 2. Definición, características y formas de intervención en la ira.

2.1. Definición de ira.

Para el manejo del concepto de ira es necesario hacer una aclaración de la concepción de éste, ya que desde el punto de vista psicológico aún no se está contemplado dentro de los problemas psicológicos, debido a que no se menciona dentro del, DSM-IV-TR (APA, 2002), el cual solamente contempla al estado irritable que se identifica por fácilmente enojado y susceptible al cólera, incluido en trastornos por problemas depresivos o de ansiedad, por lo mismo el concepto no ha evolucionado mucho, quedando solo la definición de los autores, en su mayoría de origen anglosajón, por lo tanto es necesario aclarar que como toda traducción, hay diversas formas de interpretación, por lo que la ira puede encontrarse también como enfado o enojo, refiriéndose a distintas etapas del problema.

En primer lugar se tomará el enfado como fase inicial a la ira, ya que debido a sus características, es de menos intensidad que la ira, y de acuerdo con Greenberg y Paivio, (2000) el enfado es una emoción que provoca importantes cambios en la vida de las personas, cuando las personas están enfadadas tienen más control sobre las cosas positivas, con el fin de resolver situaciones que requieren esta emoción para así protegerse y evitar abusos de cualquier tipo; sin embargo en algunas personas la respuesta llegará a ser negativa y algunas se pueden acompañar de agresividad si lo requiere la situación, los cambios físicos que se presentan son de tipo vascular, respuesta respiratoria, vocal, muscular y facial, es decir el cuerpo se prepara para cualquier tipo de respuesta al que se someta.

Greenberg y Paivio (2000) mencionan que una distinción importante de los niveles de enfado es el enfado primario, el cual puede ser de tipo reprimido es decir que no se expresa, y desadaptativo en el que se llega a la evitación y se caracteriza

por conductas verbales y no verbales, tales como depresión y llantos. Mientras que un proceso secundario del enfado conlleva reacciones secundarias a alguna otra emoción o proceso cognitivo, desactivando el estrés, dolor y el miedo, así como sentimientos de culpa, este enfado adaptativo es el límite para distinguir entre una etapa inicial de la ira y la ira con mayor intensidad o problemática, a la cual se llega debido a la acumulación de varios periodos de enfado, la cual incluso puede llegar a la violencia.

En la definición de enojo, de acuerdo con el Centro de Apoyo de la APA (2007) y Dahlen y Deffenbacher (2002), afirman que existen diferencias a nivel emocional entre el enojo y la ira, ya que el enojo implica desde una leve intensidad y molestias leves. Para Reilly, Shopshire, Durazzo y Campbell (2006) esta emoción tiene distintos niveles de expresión que va desde la irritación hasta la furia y rabia intensa, y que en ocasiones el enojo se confunde con la agresión sobre todo por esta última parte de la rabia intensa.

Dahlen y Deffenbacher (2002) consideran que el enojo es una emoción y cuando es moderado cumple muchas funciones positivas tales como el afrontamiento a situaciones que requieran energía por ejemplo la insatisfacción y la motivación; desde el punto de vista cognitivo-conductual, el enojo es un estado interno de experiencia que abarca cuatro campos relacionados: el primero es el emocional/experiencial debido a que experimenta estados emocionales muy comunes que puede ser desde la irritabilidad hasta la furia; el segundo de excitación fisiológica que se caracteriza por la presencia de adrenalina, tensión muscular y activación del sistema nervioso; el tercero se refiere a los procesos cognitivos, en el que hay un proceso tendencioso de la información, es decir que no hay pretextos para alguien que violó alguna regla personal y que por eso esa persona debería de tener un castigo; y el cuarto de tipo conductual en dos sentidos, de manera funcional la persona marca límites, afronta situaciones de manera verbal, y evitando situaciones, mientras que en la manera disfuncional se llega a la agresividad, la violencia, consumo de alcohol y conducción de

imprudente de vehículos, estos campos ocurren simultáneamente al presentarse la emoción.

Cuando el enojo alcanza un nivel emocional arriba de lo mencionado, se puede estar hablando de ira, aunque existen algunas confusiones sobre como se conceptualiza el término ira y enojo, ya que debido a la interpretación anglosajona se puede considerar como un sinónimo, pero para este trabajo se consideró al enojo como un precedente a la ira. Beck (2003) menciona que la ira es un estado irreal en el que el sujeto puede estar inmerso y no notar el cambio hacia esa emoción, el mismo estado puede darle un sentido diferente a las cosas, puede ver ira donde no la hay, en ocasiones cuando alguien tiene ira o está a punto de la agresión, la visualiza en sus pensamientos antes de actuar, ya que el cerebro humano, está desarrollado en este mundo imaginario, del cual sólo hay un paso de una emoción a otra.

Deffenbacher (2006) contempla dos formas comunes de ira, la primera corresponde a una etapa inicial de la emoción, su presencia es ligera y puede favorecer una sensación de esperanza, control y llevar a la solución de problemas y asertividad, el problema es cuando no se tiene control sobre la emoción y la ira es intensa, provocando una mala expresión de ésta, llegando a la torpeza, y dejando problemas en los sujetos por lo se le puede denominar como ira disfuncional, la cual llega a ese punto debido al incremento de la frecuencia, duración así como su impulsividad, y en este punto llega a ser un problema en la vida de los seres humanos.

Se considera necesario reconocer la ira como trastorno legítimo de la salud mental para así poder avanzar en materia de evaluación y tratamiento Deffenbacher (2006), ya que como se vio dentro del DSM-IV-TR no se contemplan los problemas de ira y por consiguiente no hay un método eficiente de evaluación, por lo actualmente se ha hecho mucha investigación para avanzar en este tema mediante el uso de entrevistas, validando criterios de diagnóstico así como

estrategias para medir la ira disfuncional y sus consecuencias, pero aun no es suficiente, ya que no está reconocido como problema independiente a los relacionados con la ansiedad o la depresión.

2.2. Características de la ira.

La psicología cognitivo-conductual es una de las áreas que se ha dedicado a la investigación de esta emoción así como su origen cognitivo, la ira está relacionada desde el área cognitiva por los pensamientos ya sea irracionales o racionales infundados; el ámbito fisiológico comprende la tensión muscular, facial así como los cambios que el cuerpo experimenta en estos eventos; otra área importante es la conductual, la cual comprende la activación de conductas agresivas provenientes de esta emoción.

Deffenbacher (2006) y Reilly, Shopshire, Durazzo y Campbell (2006) mencionan que en los cambios fisiológicos es fácil notar la activación fisiológica por medio de la tasa cardiaca elevada, palpitaciones así como la presión arterial elevada, sensaciones de calor, enrojecimiento de la cara, tensión muscular de la mandíbula, una excitación simpática, descarga de hormonas suprarrenales y opresión del pecho.

En los cambios cognitivos, la persona piensa en su respuesta a la situación por medio del lenguaje interno hostil, imágenes agresivas y venganza, la información es procesada parcialmente, así como pensamientos, imágenes y atribuciones, en sentido exagerado de violación, deseos de venganza y reproche, (Deffenbacher, 2003; y Reilly, Shopshire, Durazzo y Campbell, 2006), por otro lado, Deffenbacher (2006) menciona que la persona con cogniciones de ira puede creer que ha sido tratada de forma injusta, culpa a los demás de sus sentimientos de ira, es grosera, etiqueta negativamente a las personas, piensa que los demás quieren dañarle, tiene imágenes de venganza hacia el origen de la ira, piensa que lo que experimenta es normal, se queja de que no debería de estar en ese lugar, tiene

dificultades de concentración, además de tener sentimientos de culpa por experimentar pensamientos violentos e ira por situaciones que no le deberían pasar.

Las manifestaciones conductuales comprenden lo que la persona hace, comportamientos disfuncionales, pero no agresivos, como el hecho de refugiarse en el alcohol o las drogas, mientras que otras manifestaciones son las que se presentan de formas agresivas como expresiones verbales de elevado volumen, amenazas e insultos verbales, gestos intimidatorios o insultantes, intimidaciones físicas, ataques físicos hacia el ambiente o en propiedad ajena y agresiones verbales o física indirectas, apretar los puños, mirar a otros con una mirada fija y persistente, la conducta física y verbal, es la expresión conductual más común en las que personas expresan su ira, (Deffenbacher, 2006; Reilly, Shopshire, Durazzo y Campbell, 2006).

Reilly, Shopshire, Durazzo y Campbell (2006) afirman que además de las manifestaciones fisiológicas, conductuales y cognitivas, también hay que tomar en cuenta el nivel emocional que comprende otros sentimientos como el miedo, celos, sentirse herido o que alguien le ha faltado al respeto; Deffenbacher (1999) argumenta que la experimentación emocional está sometida a un estado de hipervigilancia a señales que se pueden una interpretación equivocada, y podrían llegar hasta la furia o la rabia.

Existe un modelo que explica y clasifica el funcionamiento de ira, se le conoce como ira-estado e ira-rasgo, la primera es la experiencia temporal, que solamente es activada bajo circunstancias o estímulos anteriores a la emoción, y que tiene las manifestaciones fisiológicas, cognitivas, y conductuales antes descritas, mientras la ira-rasgo, representa en el sujeto una predisposición a experimentar con mucha frecuencia las manifestaciones características de la ira y cuando existe un factor desencadenante puede ser de mayor intensidad, ambas se pueden expresar de la misma forma, acompañada de ira interna, es decir suprimiendo los

pensamientos y sentimientos, o de forma externa mejor conocida como ira externa en la que se manifiestan los sentimientos y que en ocasiones se ha visto que se llega a la agresión (Iacovella y Troglia, 2003).

Otro modelo que permite catalogar la ira o enojo es el modelo de Kassirer (1995, en López y Rodríguez, 2005):

- Trastorno de adaptación con estado enojoso. Se presentan estados de adaptación con ansiedad, depresión o estado mixto. Tiene periodos de irritabilidad, mal humor y conductas agresivas sin llegar a problemas conductuales.
- Trastornos de enojo situacional. Se presenta ante situaciones específicas o con características similares en las que se genera la emoción, se puede presentar sin agresión, es decir que las conductas agresivas son mínimas, mientras que cuando se presenta con agresión, se acompaña con muchas agresiones físicas y verbales.
- Trastorno de enojo generalizado. Se puede presentar sin agresión y se relaciona ante cualquier situación específica, es un enojo generalizado, y cuando se acompaña con agresión, se emplean conductas verbales y físicas que dañan la vida social, laboral y personal del individuo.

2.2.1. Factores relacionados con la aparición de la ira.

Es importante conocer los factores desencadenantes que se relacionan con la presencia de un episodio de ira, ya que a partir de estos estímulos es de donde se establecerá un tratamiento, estos son sucesos específicos, ya sea comentarios, sentimientos reprimidos o alguna conducta que atente con la integridad de la persona, por lo regular son acontecimientos externos, pero que atraen el recuerdo de imágenes o situaciones que son desagradables, prohibidas o que nos denigran como personas, por ejemplo que algún conductor lance ofensas a la madre de otro conductor por algún movimiento de tránsito prohibido, éste puede ser un

precedente a enojarse, ya que en la cultura mexicana la madre es un símbolo de autoridad y de valor familiar, que al ser ofendido puede provocar irritación, hay otros factores como el recordar algún episodio negativo y de angustia, como la pérdida de un cónyuge, provocando ira, ya sea interior o exterior (Deffenbacher, 2006).

Dahlen y Deffenbacher (2002) afirman que la ira surge de la interacción entre los estímulos que producen el enojo, el estado de la persona antes del evento y las estimaciones cognitivas; acerca de los estímulos que producen la emoción así como las habilidades para enfrentarlos, en la variedad de estímulos se encuentran fuentes externas así como estímulos internos como el recordar algún mal episodio del día o tener que enfrentarse a alguna situación de trabajo que se sabe que es estresante; en el estado previo en el que se encuentra el sujeto es necesario contemplar el estado cognitivo, emocional y físico; características psicológicas constantes y los mensajes culturales sobre como tomar el enojo y sus expresiones; y la estimación cognitiva donde el sujeto interpreta el significado del evento productor de enojo.

Beck (2003) menciona que la primera manifestación de la ira se relaciona con un sentimiento inicial, descrito como una “deprimente sensación de debilidad” es decir como perder el control de la situación, originada por el miedo y la sensación de ser alguien desvalido, y cuando las personas pierden poder ante esta situación, se da un reflejo que consiste en contraatacar, e inmediatamente después se pone en acción una reacción primitiva, casi refleja ante el dolor, tanto físico como psicológico. Es importante mencionar que la ira surge tanto de consecuencias de un suceso, así como de su significado final, esto está regido bajo reglas verbales que gobiernan las interpretaciones y que tienen efectos en los sentimientos y las conductas, esto se logra a través de la catalogación automática, es decir cómo interpretamos la comunicaciones de los demás, sus palabras, su tono de voz, sus expresiones faciales y su lenguaje corporal, para lo cual tenemos un repertorio de creencias que aplicamos a situaciones concretas y se les da un sentido.

Existen las creencias globales que se aplican para adaptar una situación a la forma condicional o a la regla de “si...entonces”, también están las reglas categóricas que conducen a un juicio general sobre una clase de individuos o situaciones, las reglas condicionales ajustan las interpretaciones a las características de la situación actual, y las creencias condicionales son las que aumentan y modifican el significado general por medio de un proceso comparativo (Beck, 2003).

Reilly, Shopshire, Durazzo y Campbell (2006) indican que hay situaciones del pasado que pueden provocar enojo o ira con el simple hecho de recordarlas, o de pensar en ellas, como es el caso de largas esperas para ver al médico, congestión de tránsito, autobuses llenos de gente, bromas de mal gusto, acusaciones injustas, tener un compañero de cuarto desordenado, sufrir un robo de dinero, que algún conductor provoque problemas de tránsito y deje pasar a los demás, etcétera. Se recomienda tener en cuenta algunas consideraciones acerca de cómo se empiezan a tener algunas manifestaciones de ira, para lo cual se recomienda notar si se presentan cambios fisiológicos como por ejemplo tensión muscular y enrojecimiento de cara; cambios emocionales repentinos; cambios conductuales como apretar los puños o berrinches; cambios cognoscitivos como pensamientos negativos tales como “esto no me puede pasar a mí” ó “me la van a pagar”, si persisten los cambios en la persona, es señal de que está presentado periodos de ira, por lo que se recomienda tomar algún tipo programa para el manejo de su ira y así evitar que se convierta en una ira disfuncional.

Nunge y Montera (2007) mencionan que existen tres orígenes que propician la presencia de la ira:

- La frustración. Cuando alguien no cumple acuerdos que debería de cumplir por obligación o contrato, por privación de algunos derechos, o el hurto de algunas pertenencias.

- La intrusión en nuestro territorio. Es un caso similar al de los “animales”, en el que por naturaleza, el que alguien entre sin permiso a lo que es exclusivo del ser humano, es motivo de ira, y si se requiere de ataque.
- Las trabas a nuestra libertad. De tiempo, por ejemplo que el tráfico nos haga llegar tarde al trabajo o la casa. Y de movimientos, cuando cierran la calle por alguna manifestación u obra de departamento de mantenimiento.

2.3. Consecuencias de la ira.

Las consecuencias de la ira son más notables en lo social, es decir en las relaciones personales, el sujeto trata de atribuir la responsabilidad a los demás y quienes mayor salen afectados son los familiares, desde los hijos hasta la esposa, el siguiente aspecto afectado sería en la vida laboral, donde es común encontrar jefes exigentes, envidias entre los compañeros de trabajo, clientes inflexibles, el tráfico, sobre todo cuando se trata de conductores, el horario de trabajo, entre otros, que son los detonadores no solamente del enojo sino además de la agresión (Ellis y Chip, 1999).

Breva, Espinosa y Palmero (2000) mencionan que la ira problemática es la que tiene más consecuencias negativas en el ser humano, afectando la vida social, personal y familiar, pero también puede afectar la salud de la persona que experimenta periodos de ira, entre los problemas que se han encontrado están los problemas cardiacos, como es el caso de la reactividad cardiaca, ya que las personas que en su trabajo constantemente experimentan emociones de ira, su tasa cardiaca es mayor en comparación con las personas que tienen menos episodios de ira, y que sobre todo tienen un espacio de descanso entre una tarea y otra, además las personas que tienen más periodos de ira les cuesta más trabajo recuperarse para realizar las demás tareas provocando estrés. Iacovella y Troglia (2003) han encontrado que existe una relación entre la agresión y la ira,

con la predisposición de padecer enfermedad coronaria, ya que la ira es un fuerte detonante para padecer enfermedades coronarias.

El resultado final de la ira, es la violencia o la agresividad, cabe mencionar que esto sólo pasa en algunas ocasiones, y de acuerdo con Juárez, García y Tovar (2002) el comportamiento agresivo es definido como hostil o destructivo con el fin de causar daño, que va hacia los bienes de otra persona, la manifestación de sentimientos hostiles, daños físicos, emocionales, intimidación, restricción de actividades, y otro grupo de actos que se engloban en la violencia física, que van desde ofensas verbales, lanzamiento de objetos, entre otras agresiones, y los patrones más violentos, son de expresión física y verbal. Desde el punto de vista Cognitivo-conductual según Beck (2003), la persona que es violenta, ve su vida como si fuera un boxeador en combate, en ocasiones se puede sentir vulnerable, mientras que en otras se puede llegar a sentir seguro mientras se defiende de las agresiones físicas y psicológicas.

Para Nunge y Montera (2007) la ira es una mala consejera que se presenta en el momento inadecuado y para que los efectos de ésta no sean negativos, es necesario expresarla, sin embargo cuando el problema ocurre en el momento menos adecuado puede provocar problemas en la vida social y familiar, principalmente cuando la ira acumulada intenta salir en forma de sentimientos negativos como la angustia, ansiedad y depresión; o en forma somática como problemas cardiovasculares, problemas estomacales o úlceras; una ira bien expresada es benéfica para el cuerpo ya que libera la tensión, la persona se siente bien y se libera de culpa, pero las personas con una ira mal controlada deberán acudir por ayuda ya que pueden llegar al extremo de la violencia, sobre todo porque la ira es muestra de que algo en la vida de la persona no está bien.

Deffenbacher (2006) señala que los conductores airados tienen dos veces más posibilidades de golpear físicamente un vehículo cuando están enfurecidos, y diez veces de más de hacerse daño ellos mismos, en comparación de los que llegan

presentar menor ira, además este tipo de población es capaz de acumular dos veces más multas de tránsito, así como más demandas por accidentes leves en toda su vida, teniendo consecuencias negativas todo el tiempo, y consecuencias graves en un largo plazo.

Existe una relación entre ira agresión, y accidentes automovilísticos, esto como consecuencia al mal manejo de la ira mientras se conduce, entre las consecuencias de la ira muy poco se han relacionado con la pérdida de vidas humanas, mientras que un porcentaje mayor de conductores ha recibido primeros auxilios u hospitalización, mientras que otra parte de la población ha recibido multas por violación a leyes, tan solo de 1990 a 1995, en Estados Unidos, el índice de accidentes automovilísticos aumentó en un 7%, (Deffenbacher, Lynch, Filetti, Dahlen y Oetting, 2002).

2.4. Formas de intervención.

Debido a que el enojo es una problemática de tipo psicológico, es necesario implementar una serie de intervenciones, como cualquier tipo de problema de salud emocional. Visto desde el punto de vista cognitivo-conductual, se propone un tratamiento grupal, aunque también se puede hacer uso de psicofármacos, lo recomendable es enfocarse en la terapia cognitivo-conductual, las técnicas más sustentables incluyen el entrenamiento en habilidades de afrontamiento con relajación, reestructuración cognitiva, autoinstrucción, solución de problemas, también se han reportado cambios significativos en la manifestación de la ira a partir del entrenamiento conductual en habilidades de afrontamiento así como sociales, además de intervenciones multicomponentes que consisten en alguna combinación de habilidades cognitivas, de relajación y habilidades conductuales de afrontamiento. También se ha comprobado que la terapia de Beck aplicada en casos de enojo, tiene un nivel de eficacia adecuado para disminuir la ira (Dahlen y Deffenbacher, 2002).

Por otra parte, Reilly, Shopshire, Durazzo y Campbell (2006) mencionan otra serie de alternativas para el tratamiento de la ira desde el punto de vista Cognitivo-conductual, como es el caso del "Timeout" o tiempo fuera, que consiste en respirar profundamente y pensar en lugar de reaccionar, retirarse de la situación o detener la discusión; en la relajación a través de la respiración, el cliente se concentra en su respiración y al inhalar se intentará descargar cualquier tipo de tensión muscular, es necesario hacerlo con los ojos cerrados, además se recomienda hacerlo de manera repetida. También se recomienda la relajación mediante la técnica de relajación muscular progresiva, en la que se retiene la respiración por algunos segundos y después se exhala, seguido de una relajación de alguna parte del cuerpo, empezando por los brazos, seguido de orejas, mandíbula, hasta las piernas y pies, por lo que es necesario realizarlo en algún lugar cómodo, seguro y de confianza para lograr mejores resultados en la técnica.

Otra forma de intervención es la que se conoce como la TRE, (Terapia Racional Emotiva) ya que este tipo de terapia busca soluciones e incluye métodos que ayudan a combatir el enojo, incluso la agresión aun así se esté en peligro. La TRE utiliza métodos autodidácticos que ayudan a combatir la rabia e incluso en situaciones desquiciadoras, tales como: disputar creencias autoencolerizadoras, métodos emotivos, relajación y aceptación de la culpa (Ellis y Chip 1999).

Reilly, Shopshire, Durazzo y Campbell (2006) afirman que a través de la reestructuración cognitiva reemplaza el lenguaje interno que motiva a aumentar la ira con ideas que permitan lograr una interpretación más realista y precisa del evento, otra técnica es la detención de los pensamientos, consiste en un automandato de detener esos pensamientos que están causando la ira y la pérdida de control.

De acuerdo con Phares y Trull (1999) se pueden considerar varias técnicas cognitivo conductuales para el manejo de la emociones como el entrenamiento asertivo, propuesto en un inicio para personas con ansiedad, con la asertividad se

pretende una buena interacción con los demás individuos sin tener que sobrepasar o violar los derechos y la privacidad de los demás.

En cuanto al modelo de resolución de problemas, que consta de cinco pasos: identificar el problema; identificar los sentimientos asociados al conflicto; identificar el impacto específico; tomar una decisión de si se resuelve el conflicto; y con esto enfrenta el conflicto y resolverlo, método que también es propuesto para el tratamiento de la ira (Reilly, Shopshire, Durazzo y Campbell, 2006).

Galovski y Blanchard (2001) mencionan que existe un programa con el cual se pueden prevenir problemas de ira al volante, esta intervención tiene bases en la terapia cognitivo-conductual, es la terapia psicológica mismo-referido y corto referido, que consiste en una especie de diarios de manejo, en su interés por comprobar los niveles de ira en su población se aplicaron los cuestionarios DAS, DAX, entre otros diarios de manejo, concluyó que es necesario un tipo de entrenamiento preventivo para salvar vidas en el futuro, se ha encontrado que hay personas que no pensaban que fueran agresivas, y en la terapia se dieron cuenta que si lo eran y que estaba en peligro la integridad de muchos chóferes, por lo que este tipo de terapia tiene eficacia para la reducción de la agresividad y la expresión del enojo en conductores.

Se puede decir que los programas cognitivos-conductuales han tenido buena aceptación para el tratamiento de la ira, su efectividad se ha visto en la reducción de episodios de esta emoción así como la reducción de conductas agresivas, verbales y físicas, aunque la aplicación de estas técnicas requiere de cierto tiempo, lo que en ocasiones puede ser una limitante (López y Rodríguez, 2005).

En resumen la ira es una emoción que al ser mal controlada y no tener una expresión adecuada puede provocar efectos negativos en muchas esferas del ser humano, sobretodo en el laboral social y de salud; la ira tiene distintitos niveles que van desde el enfado, enojo y puede llegar a la ira, irritabilidad e incluso a la

agresión, por lo que sus características varían en intensidad, sin embargo se identifican componentes cognitivos, conductual, fisiológicos y afectivos, por lo que es necesario un buen tratamiento para la expresión adecuada de esta emoción, por lo que la terapia cognitivo-conductual, ofrece una gama de técnicas que pueden reducir la ira y sus consecuencias, tal es el caso de los conductores del transporte en el que se ha visto una relación entre la ira y los accidentes automovilísticos como consecuencias del mal control de la emoción, por lo que en el siguiente capítulo se hablará de las investigaciones que se han realizado en torno a este tema debido a que los accidentes automovilísticos son considerados como un problema de salud pública, así mismo se hablará de la investigación que se propone en torno de posible ira en conductores del transporte público federal.

Capítulo 3. Evaluación de los niveles de ira en conductores del transporte público federal.

3.1 Antecedentes.

Uno de los efectos negativos de problemas psicológicos en conductores son los accidentes de tránsito, ya que según reporta el Centro De Estudios Sociales Y De Opinión Pública -CESOP- (2004), en un accidente, resultan implicados el conductor, el vehículo y el camino, un accidente es provocado por algunos de los elementos de tránsito mencionados, el problema es considerado por la OMS como un problema de salud pública, por ejemplo en el 2002, se registraron 1.2 millones de muertes por esta causa, ocupando el cuarto lugar de mortalidad. Es una cuestión humana la responsabilidad de este problema público, ya que el 93% de los accidentes son causados por el hombre, por lo que este trabajo se enfoca en la relación de accidentes y cuestiones psicológicas en este caso emociones como la ira, por lo que es necesario señalar algunos elementos de esta problemática por medio de algunas investigaciones.

Existen diversos trabajos en los que se ha evaluado el nivel de ira en conductores bajo diversas situaciones, tal es el caso de Deffenbacher, Lynch, Oetting y Swaim (2002) quienes elaboraron un inventario para conocer los niveles y formas de expresión de la ira al conducir, el inventario permite evaluar distintas formas de expresión de la ira al manejar y con esto desarrollar planes de intervención para las personas que puntúan alto en varias características de la ira al conducir, los tres primeros instrumentos que se conocen en medidas de ira al conducir son: el DAX (inventario de expresión de la ira del conductor) evalúa cómo las personas expresan su enojo, DAS (escala de ira al conductor) evalúa el rasgo al manejo, es decir, la propensión para enojarse, impulsividad y ansiedad y TAS (escala de ira-rasgo) describe cómo las personas reaccionan ante el enojo, los resultados muestran cuatro sectores importantes a evaluar: agresión verbal, agresión física

personal, el uso del vehículo para la expresión del enojo y adaptación/constructiva para afrontar y manejar el enojo. De estos cuatro tipos se observó una tendencia hacia la agresión verbal, además de una gran relación entre el uso del vehículo y conducta arriesgada, en cuanto a las diferencias de género, no hay diferencia significativa, por lo que el manejo es igual entre hombres y mujeres.

Deffenbacher, Deffenbacher, Lynch y Richards (2003) realizaron otra investigación en la que se realizó una comparación entre conductores con un alto grado de ira y otros conductores que mostraban menos ira, en este caso se hizo hincapié en las variables de ira, agresión y conducta riesgosa. Se comprobó la hipótesis de que los choferes con alto grado de ira son más susceptibles a estar todo el tiempo más enojados, como lo muestra la teoría de la ira estado-rasgo, por lo que las personas que se caracterizan con la ira-rasgo son más susceptibles de enojarse mientras manejan, además se notó más presencia de conducta arriesgada, y por consiguiente más probabilidades de un choque, se presentó más frecuencia de agresión física, y estas personas mostraron un incremento de enojo durante el día, mientras que la presencia de formas adaptativas para el manejo de la ira disminuyen con la presencia de ira, tanto en chóferes con alto grado de ira, como los que tiene no presentan ira, también ambos grupos mostraron la misma forma de expresar la ira, en cuanto a la agresión fue muy poco lo que se elevó en conductores que presentan alto grado de ira, referente al género hay pocas diferencias a la predisposición del ira.

Otro estudio importante que aporta resultados sobre la ira en conductores es el de Deffenbacher, Lynch, Filetti, Dahlen y Oetting (2003), en el que se compararon los resultados de ira, conducta arriesgada y accidentes entre grupos, el primero fue de baja presencia de ira, y otro fue el que presentaba alto grado de ira mismo que reconocía la necesidad de recibir un tratamiento, y el tercero fue el grupo que presentaba ira y que no reconocía el problema de la ira, para lograr los objetivos se aplicaron los inventarios DAS (Driving Anger Scale) y DAX (Driving Anger Expression Inventory). Los resultados muestran relación entre los dos grupos de

conductores que tenían ira, y en conductores que reconocían los problemas, se encontró relación entre la ira y los accidentes de choque automovilístico, así como una disminución en la forma de expresar el enojo, es decir el saber controlar la ira, así mismo se manifestaron problemas psicológicos por la frustración de no saber cómo controlar esta emoción. Los resultados y las correlaciones son parecidos entre un estudio y otro, un ejemplo es el caso de la correlación entre ira y las diferencias de género, ya que en las investigaciones de Deffenbacher, Deffenbacher, Lynch y Richards (2003) las correlaciones en cuanto a género e ira fueron idénticas, mientras que los hombres mostraron más relación entre la agresión y conducta arriesgada.

Debido a que la ira estado-rasgo es el modelo común para conocer las manifestaciones de la ira en general, Deffenbacher (2003) realizó otro estudio con estudiantes para identificar las características de esta teoría ya conocida, donde se comprobó que las manifestaciones que presentaron los conductores con alto grado de ira son derivadas del modelo rasgo-estado, y estos conductores tenían la particularidad de ser más irritables entre más tiempo se exponían al manejo, mostraron más frecuencia de conductas agresivas así como más de tres incidentes relacionados con otros coches, huidas del lugar del accidente, entre más presentaban estos síntomas, menos se presentaron situaciones de afrontamiento.

Malta, Blanchard y Freidenberg (2005) mencionan los problemas psiquiátricos y conductuales en chóferes que son agresivos, ya que la agresión es una de las causas de accidentes automovilísticos, entre los problemas están el trastorno por déficit de atención e hiperactividad, trastorno de oposición desafiante, trastorno explosivo terminante, trastornos de humor, ansiedad, así como distintos desórdenes de personalidad, esto se relacionó en gran medida con personas que se mostraron agresivas en el volante, mientras que en personas no agresivas, la presencia de estos problemas psiquiátricos fue menor. Esto conlleva problemas con la policía, por problemas de tránsito, problemas familiares, y un problema más

severo de enojo, por lo que se sugiere un programa para la disminución de la agresividad en conductores. Existen cinco factores humanos que al no estar en control, incrementan la probabilidad de que ocurra de los accidentes: la primera es la parte física o fisiológica, es decir la salud del ser humano; la segunda es del campo psicológico y comprende cambios emocionales, enfermedades mentales, agresividad, entre otros problemas psicológicos; el tercer tipo es de trastornos psicofísicos transitorios como fatiga, sueño, estrés, uso de alcohol o fármacos; el cuarto son agentes inhibidores de la prudencia, es decir la persona piensa que es un buen conductor y por audacia hace maniobras peligrosas que piensa que están bien hechas; y la última manifestación es de inexperiencia y problemas de instrucción de manejo (Centro De Estudios Sociales Y De Opinión Pública, -CESOP- 2004).

Los fenómenos psicológicos que se presentan en los conductores son muy diversos, entre éstos se pueden encontrar el sueño, que se relaciona con la fatiga mental y es causa de algunos accidentes, y esto se hace común en conductores que viajan por autopistas, en comparación de los que viajan por carreteras convencionales, esto debido a que el manejo por autopista exige un mayor esfuerzo mental, ya que no hay muchos estímulos y los procesos cognitivos son más difícil de controlar, ya que este tipo de camino no exige demanda de pensamiento como curvas, cruces, intersecciones, entorno urbano con tráfico, provocando la fatiga mental, en periodos largos esto aumenta, pero el cuerpo se siente menos cansado, dejando la sensación de que pueden continuar sin descanso, siendo esto de gran peligro para los conductores ya que incluso se puede llegar al adormecimiento y una gran disminución de los reflejos, por lo que se recomienda tomar un descanso (Pastor, 2005).

Los ambientes de trabajo en el que laboran los conductores de autotransportes federales son muy diversos, como los mencionados anteriormente, algunos pueden ser peligrosos por el transporte de sustancias peligrosas, ya que además de poner en riesgo su vida por materiales explosivos, en algunos casos la

exposición de esos materiales a largo plazo pueden provocar algunas enfermedades o tumores; en otros casos como los de pasaje, el tipo de horario y la distancia del viaje hacen difícil y en ocasiones riesgoso el poder terminar su itinerario, sobre todo cuando está de por medio horarios de alimentos, de sueño o de descanso, y así recurrir al uso de psicoestimulantes como el alcohol, el tabaco y la cafeína e incluso el uso de drogas, provocando además de problemas de salud, problemas psicológicos, entre los que se encuentran los de tipo emocional, sueño, cansancio y estrés principalmente. Otra fuente de estos problemas se encuentran en los estilos de manejo y los tipos de escenario en los que laboran los conductores (Spector, 2002). Por lo que es importante que el psicólogo enfoque la aplicación de conocimientos como la evaluación, capacitación y ergonomía principalmente para el apoyo a este tipo de actividades en estas empresas.

De acuerdo con Deffenbacher (2006) existen instrumentos que sirven para evaluar los niveles de ira en conductores, cuando los conductores de transporte público federal presentan emociones como la ira podría ser de diferente intensidad que la de un conductor que tiene actividades diversas al de este sector del transporte, ya sea por el exceso de trabajo, por el tipo de carga o por el horario de trabajo, la presencia de ira acarrea varios problemas en el ser humano, entre ellos están los problemas de salud, como el estrés laboral, mismo que puede provocar una serie de rezagos y gastos para la empresa, tales como el ausentismo, mayor gasto en servicios médicos, mayores gastos con aseguradoras por accidentes, por lo que es necesario evaluar la ira y elaborar un programa desde la perspectiva psicológica, para poder resolver estas dificultades en el trabajo y a su vez tener mayor productividad. La SCT es un organismo que se encarga de expedir las licencias para este tipo de transporte público federal, cuando existe la solicitud para expedir la licencia, se hace una serie de evaluaciones, psicomédicas, dándole mayor peso al aspecto médico, en el caso de lo psicológico, se hacen evaluaciones mediante entrevistas y pruebas psicológicas, así como la implementación de algunos cursos.

La ira no está exenta en los conductores del autotransporte, ya que se tienen cargas excesivas de trabajo, sobre todo en épocas vacacionales, en las que la jornada es larga y además hay demasiado tráfico; en el caso de conductores de pasaje, la interacción con el cliente es desgastante y al “estallar” los efectos son desde el mal trato al pasaje, hasta el hecho de causar ausentismo, en cuanto a accidentes comúnmente representa una desgracia para la sociedad.

Es importante identificar los niveles de ira en esta población, por lo que el objetivo principal de este trabajo es identificar las manifestaciones del enojo en conductores del transporte público federal, comparar los niveles de ira y sus manifestaciones entre los diferentes grupos de conductores y comparar los reportes de accidentes, además de encontrar la relación entre años de experiencia la conducir y el afrontamiento de la ira al conducir.

3.2 Metodología.

Participantes.

Se conformó una muestra de 250 conductores de autotransporte público federal, 50 que cuenten con licencia federal tipo A, 50 con licencia tipo B, 50 con licencia tipo C, 50 con licencia tipo E y 50 con licencia tipo F. Los participantes se eligieron a través de un muestreo no probabilístico intencional por cuotas, con conductores que estuvieran en la renovación de licencias federales y se excluyeron a conductores que no terminaron la evaluación o tuvieran reactivos incompletos.

Escenario.

La aplicación se llevó a cabo en las instalaciones de la Secretaria de Comunicaciones y Transportes (SCT), específicamente en el auditorio de la Dirección General de Protección y Medicina Preventiva en el Transporte, el cual

cuenta con una capacidad para más de 60 personas sentadas, lugar que es amplio, cuenta buena iluminación, además de contar con aire acondicionado.

Otro escenario de aplicación fue en el aeropuerto de la ciudad de México dentro del sitio de taxis "Sitio 300", el cual cuenta con un amplio estacionamiento en el que el tiempo de espera es de 40 minutos aproximadamente.

Instrumentos (Anexo 1).

- DAS (Driving Anger Scale), "Escala de la ira al conducir", (Deffenbacher, Oetting y Lynch, 1994, Traducido por Caballo y Salazar, 2005, en Caballo, 2006), el cual proporciona una breve medida de la propensión a enfadarse, correlaciona positivamente con la frecuencia y la intensidad de la ira y la agresión en la carretera, así como la frecuencia de casos de accidente, se divide en 14 reactivos/afirmaciones que puntúan en una escala de cinco puntos (1 = nada, 5 = mucho) según la cantidad de ira experimentada cuando la persona se encuentra con la situación descrita en cada reactivo.
- DAX (Driving Anger Expression Inventory), "Inventario de expresión de la ira del conductor", (Deffenbacher, Lynch, Oetting, Swaim, 2002); traducido al español por Caballo y Salazar, 2005 en Caballo 2006), y evalúa las formas más comunes mediante en la que las personas expresan su ira al conducir, consta de 49 reactivos en una escala de cuatro puntos (1 = nunca, 2 = casi nunca, 3 = casi siempre y 4 = siempre). Los reactivos se agrupan en cuatro escalas:
 - La primera escala denominada expresión verbal agresiva consta de 12 reactivos, evalúan la expresión verbal agresiva de la ira. Los ítems también incluyen señales paralingüísticas como miradas

furiosas. Los reactivos que pertenecen a esta escala son el número 5, 6, 9, 11, 14, 28, 31, 37, 38, 39, 40 y 43.

- La segunda escala nombrada como escala de expresión física personal agresiva, contiene 11 reactivos, en el que se utiliza el propio cuerpo para expresar la ira agresivamente mediante cosas como mostrarle el dedo a otro conductor o intentar salir del vehículo y empezar una pelea física. Los reactivos en la escala son los números 1, 8, 10, 12, 13, 17, 18, 20, 21, 34 y 41.
- La tercera escala evalúa el uso del vehículo para expresar la ira, la tendencia de la persona a utilizar el vehículo como un medio de expresión agresiva de la ira. Contiene 11 reactivos, estos son los números 2, 3, 4, 7, 15, 16, 19, 22, 27, 33 y 46.
- La cuarta escala se le conoce como la escala de expresión adaptativa/constructiva y evalúan el afrontamiento de la ira a través de comportamientos seguros y/o prosociales. Las conductas de esta escala incluyen cosas como relajarse, pensar o hacer cosas para distraerse de la frustración de la carretera e implicarse en comportamientos constructivos. Consta de 15 reactivos y son los números 23, 24, 25, 26, 29, 30, 32, 35, 36, 42, 44, 45, 47, 48 y 49.
- (Driving Survey) “Encuesta sobre la conducta de conducir”, (Deffenbacher, 2006, Traducido por Caballo y Salazar 2006, en Caballo 2006), evalúa accidentes de forma directa o las condiciones que aumentan claramente la posibilidad de tener un accidente o que están relacionados con la posibilidad de tener un accidente, evalúa la frecuencia a lo largo de tres meses a un año, para encontrar prevalencia, se puede encontrar la conducta agresiva, la conducta arriesgada y de los comportamientos relacionados con la posibilidad de tener un accidente. Se evalúa también la

frecuencia de otros tres comportamientos relacionados con la posibilidad de tener un accidente como el caso de infracciones de tránsito, accidentes menores y accidentes importantes.

Originalmente el "Driving Survey" consta de 36 preguntas, pero sólo se evaluaron tres comportamientos relacionados con la posibilidad de tener un accidente (pérdida de concentración, pérdida de control y escaparse de un accidente por poco) y otros tres comportamientos relacionados con la posibilidad de tener un accidente (infracciones de tránsito, accidentes menores y accidentes importantes) se evalúan de 0 a 5 para el período de tiempo especificado. Los reactivos se pueden analizar a nivel individual o como puntuaciones globales para las conductas agresivas y arriesgadas.

Los tres cuestionarios son traducidos por Caballo y Salazar (2006) en Caballo (2006) pero por contenido fueron modificados algunos términos para su entendimiento en la población mexicana.

Procedimiento

- Se realizó una invitación a los conductores de cooperar en el estudio, esto se realizó al finalizar su examen psicofísico mientras esperan sus resultados en la sala de espera, explicándoles a los conductores que es sólo un estudio de campo y que no afectará su evaluación psicofísico ni afectará en la renovación de su licencia federal ya que es anónimo.
- En el auditorio se les repartió el cuestionario y se les explico rápidamente las instrucciones, reiterando que la información era confidencial y aclarar dudas respecto al inventario, al terminar cada conductor, se revisó que todos los reactivos estuvieran contestados y agradecer a cada uno por su colaboración.

- Para las personas con licencia categoría “F”, fue necesario asistir al sitio de taxis de aeropuerto debido a la poca asistencia de los operadores de esta categoría, se acerco a las unidades de los conductores para pedir contestaran el inventario y se esperaba cerca de la unidad para realizar la revisión del mismo, en algunos casos, los conductores prefirieron otros lugares, como alguna gradilla o sobre el automóvil que conducían.

Resultados

Se realizó la comparación de los puntajes promedio de ira, en relación al tipo de licencia, experiencia y edad de los conductores.

- **Inventario: DAS (Driving Anger Scale), “Escala de la ira al conducir”**

Tipo de licencia y nivel de ira.

En la tabla 2, se muestran los puntajes promedio de la ira que presentan los conductores en relación al tipo de licencia. Los puntajes indican una ira moderada en todos los tipos de licencia, las diferencias no fueron estadísticamente significativas; los conductores con tipo de licencia F (taxi del aeropuerto) mostraron el promedio más alto.

Tabla 2. Puntaje promedio de ira según el tipo de licencia.					
Licencia	N	MEDIA	S	F	Sig
A	50	27.6200	8.52341	2.191	0.71
B	50	27.6000	7.32900		
C	50	28.1200	8.04487		
E	50	27.5800	9.13636		
F	50	31.7600	10.09457		
Total	250	28.5360	8.75966		

Años de conducción y nivel de ira.

En la tabla 3 se muestra el nivel de la ira con respecto al tiempo que llevan conduciendo, se puede observar que entre más años llevan conduciendo, mayor es el nivel de ira, aunque no hay diferencias significativas.

Tabla 3. Puntaje de la ira y años conduciendo					
Experiencia	N	MEDIA	S	F	Sig
Menos de 1 año	4	27.2500	4.27200	.618	.741
1.5 a 4 años	39	28.3333	8.67038		
5.5 a 10 años	68	27.7647	7.89316		
10.5 a 15 años	50	28.4800	9.04691		
15.5 a 20 años	39	28.8205	6.78571		
20.5 a 25 años	23	29.3478	11.04787		
25.5 a 30 años	20	28.3000	11.17846		
Mas de 30 años	7	34.7143	12.00992		
Total	250	28.5360	8.75966		

Edad de los conductores y nivel de ira.

Con lo que respecta a la edad y el nivel de ira, la tabla 4 muestra que no hay diferencias significativas entre edad y el nivel de la ira, se encontró un pequeño cambio en las personas de mayor edad, ya que muestran mayor ira que las personas jóvenes.

Tabla 4. Puntaje de ira y edad de conductores					
Edad	N	MEDIA	S	F	Sig
Menos de 20	6	26.0000	4.47214	1.032	.399
21 a 30	54	29.3519	7.28699		
31 a 40	105	27.5429	8.16892		
41 a 50	57	29.2281	9.93913		
51 a 60	26	29.1923	10.48053		
61 o más	2	38.0000	24.04163		
Total	250	28.5360	8.75966		

- **Inventario: DAX (Driving Anger Expression Inventory), “Inventario de expresión de la ira del conductor”**

Los resultados que a continuación se presentan, describen las manifestaciones de la ira, se aplicó la prueba DAX (Driving Anger Expression Inventory), que cuenta con cuatro subescalas que a continuación se describen.

- **Subescala: Expresión verbal de la ira mientras se conduce.**

Expresión verbal y el tipo de licencia.

La primera escala denominada “expresión verbal de la ira”, cuenta con un puntaje mínimo de 12 y un puntaje máximo de 48, en la tabla 5 se describen los puntajes promedio de acuerdo al tipo de licencia, no existen deferencias significativas, sin embargo se notó mayor puntaje de expresión verbal en los conductores con licencia tipo F.

Tabla 5. Puntaje de expresión verbal de ira y tipo de licencia.					
Licencia	N	MEDIA	S	F	Sig
A	50	17.3800	4.50800	1.243	.293
B	50	18.7000	4.45041		
C	50	17.9400	4.05780		
E	50	18.2800	4.68624		
F	49	19.2245	4.55186		
Total	249	18.3012	4.46420		

Expresión verbal de la ira y años conduciendo.

En la tabla 6 se muestra el puntaje promedio de la expresión verbal de la ira y los años de conducir, no se observan diferencias significativas; se encontró que entre menos años tienen de experiencia, mayores son los puntajes que indican manifestaciones verbales de la ira, y que entre mayor experiencia, menor es la presencia verbal de la ira.

Tabla 6. Puntaje de expresión de ira verbal y años conduciendo					
Experiencia	N	MEDIA	S	F	Sig
Menos de 1 año	4	18.2500	4.03113	.489	.842
1.5 a 4 años	39	18.2308	4.63659		
5.5 a 10 años	68	18.4706	4.46034		
10.5 a 15 años	49	17.6939	4.72672		
15.5 a 20 años	39	18.9744	4.13895		
20.5 a 25 años	23	19.0435	4.33252		
25.5 a 30 años	20	17.4000	4.80570		
Mas de 30 años	7	17.7143	4.07080		
Total	249	18.3012	4.46420		

Expresión verbal de la ira y edad de conductores.

En la tabla 7 se muestran los puntajes promedio de la edad y las manifestaciones verbales de la ira, los puntajes indican que existe una presencia moderada, y que en los distintos intervalos de edad no muestran diferencias significativas.

Tabla 7. Puntaje de expresión verbal y edad de conductores.					
Edad	N	MEDIA	S	F	Sig
Menos de 20	6	17.6667	3.77712	1.424	.216
21 a 30	54	19.0741	4.34742		
31 a 40	104	18.1250	4.62095		
41 a 50	57	18.8070	4.51362		
51 a 60	26	16.4615	3.90108		
61 o más	2	18.0000	2.82843		
Total	249	18.3012	4.46420		

- **Subescala: Expresión física de la ira mientras se conduce.**

Expresión física de la ira según el tipo de licencia.

La segunda escala de ira que se evaluó es la que se conoce con el nombre de “expresión física de la ira”, la cual tiene un puntaje mínimo de 11 y un puntaje máximo de 44, en la tabla 8 se muestran los puntajes promedio que sitúa a este tipo de manifestaciones como una presencia baja en los conductores de todos los tipos de licencia sin encontrarse diferencias significativas.

Tabla 8. Puntaje de expresión física de la ira de acuerdo al tipo de licencia.					
Licencia	N	MEDIA	S	F	Sig
A	50	12.6800	2.33378	.364	.834
B	50	13.1200	1.94454		
C	50	12.7000	1.94044		
E	50	12.9400	2.63733		
F	50	12.9600	2.01990		
Total	250	12.8800	2.18097		

Expresión física de la ira y años conduciendo.

En la tabla 9 se muestran los puntajes promedio según los años de conducción, los puntajes no muestran presencia de manifestaciones físicas de la ira en los conductores de todos los tipos de licencia.

Tabla 9. Puntaje de expresión física de la ira y años de conducción.					
Experiencia	N	MEDIA	S	F	Sig
Menos de 1 año	4	12.7500	2.36291	.016	1.000
1.5 a 4 años	39	12.8462	2.42290		
5.5 a 10 años	68	12.8824	2.17537		
10.5 a 15 años	50	12.8800	2.24645		
15.5 a 20 años	39	12.8718	1.67300		
20.5 a 25 años	23	12.9565	2.14218		
25.5 a 30 años	20	12.9500	2.66508		
Mas de 30 años	7	12.7143	2.49762		
Total	250	12.8800	2.18097		

Expresión física de la ira y edad de conductores.

En la tabla 10 se observan los puntajes promedio que muestran una manifestación física de la ira según la edad de los conductores, las diferencias entre los puntajes no fueron significativos.

Tabla 10. Puntaje de expresión física de la ira y edad de conductores.					
Edad	N	MEDIA	S	F	Sig
Menos de 20	6	13.1667	1.60208	.887	.490
21 a 30	54	13.2037	2.55047		
31 a 40	105	12.7524	1.98446		
41 a 50	57	13.0702	2.34414		
51 a 60	26	12.3462	1.87494		
61 o más	2	11.5000	.70711		
Total	250	12.8800	2.18097		

- **Subescala: Uso del vehículo para expresar la ira.**

Uso del vehículo para expresar la ira y el tipo de licencia.

La tercera escala de ira denominada como “uso del vehículo para expresar la ira”, tiene un puntaje mínimo de 11 y un puntaje máximo de 44, obteniendo un puntaje promedio bajo de este tipo de manifestaciones, en la tabla 11 se muestra la comparación entre el uso del vehículo para expresar la ira, con respecto al tipo de licencia, aunque no hay diferencias significativas, se observaron más manifestaciones en la licencia tipo F (taxis del aeropuerto).

Tabla 11. Puntaje del uso del vehículo para expresar la ira y tipo de licencia.					
Licencia	N	MEDIA	S	F	Sig
A	50	14.9800	2.85350	1.739	.142
B	50	15.0800	2.78363		
C	50	15.1000	2.67452		
E	50	15.7400	3.01567		
F	50	16.3000	3.75391		
Total	250	15.4400	3.05873		

Uso del vehículo para expresar la ira y años conduciendo.

En la tabla 12 se muestra el puntaje promedio del uso de vehículo para expresar la ira y los años de conducción, aunque no hay diferencias significativas, se observó que las personas con más experiencia tienden a usar el vehículo para expresar la ira.

Tabla 12. Puntaje del uso del vehículo para expresar la ira y años de conducción.					
Experiencia	N	MEDIA	S	F	Sig
Menos de 1 año	4	15.2500	.50000	.268	.966
1.5 a 4 años	39	15.0256	3.21581		
5.5 a 10 años	68	15.6471	3.20803		
10.5 a 15 años	50	15.6400	3.39123		
15.5 a 20 años	39	15.4103	2.71175		
20.5 a 25 años	23	15.3913	3.01118		
25.5 a 30 años	20	15.0000	2.15211		
Mas de 30 años	7	16.0000	4.04145		
Total	250	15.4400	3.05873		

Uso del vehículo para expresar la ira y edad de conductores.

Con lo que respecta a la edad y el uso del vehículo para expresar la ira, en la tabla 13 se muestran los puntajes promedio que denotan la presencia baja de este tipo de manifestaciones según la edad, no hay diferencias significativas entre los conductores de todos los tipos de licencia.

Tabla 13. Puntajes del uso del vehículo para expresar la ira y edad de conductores.					
Edad	N	MEDIA	S	F	Sig
Menos de 20	6	14.5000	1.87083	.825	.533
21 a 30	54	16.1481	3.53637		
31 a 40	105	15.2381	2.90730		
41 a 50	57	15.3509	2.93678		
51 a 60	26	15.1923	2.88471		
61 o más	2	15.5000	6.36396		
Total	250	15.4400	3.05873		

- **Subescala: Expresión adaptativa/constructiva o afrontamiento de la ira mientras se conduce.**

Afrontamiento a la ira y el tipo de licencia

La escala está destinada a medir la formas de afrontamiento que los conductores utilizan para el control de la ira mientras se conduce, tiene un puntaje mínimo de 15 y un puntaje máximo de 60, en la tabla 14 se muestran los puntajes promedio que identifican un puntaje medio de nivel de afrontamiento a la ira mientras se conduce, aunque no hubo diferencias significativas, el grupo que más realizó este tipo actividades como prestar mayor atención para conducir bien, pongo la radio para relajarme o trato de aceptar que hay malos conductores, es el grupo

categoría “C” (Carga con torton), y el grupo que menos las realiza es la licencia “F” (taxi del aeropuerto).

Tabla 14. Puntaje de afrontamiento de la ira según tipo de licencia					
Licencia	N	MEDIA	S	F	Sig
A	50	30.1000	6.74386	4.347	.002
B	50	28.3400	6.38113		
C	50	32.4800	6.90531		
E	50	29.3600	5.76676		
F	50	27.5800	6.16140		
Total	250	29.5720	6.57463		

Afrontamiento a la ira y experiencia.

Los puntajes promedio que se muestran la tabla 15 con respecto a los años conduciendo y el afrontamiento de la ira mientras se conduce se encontró que estas manifestaciones se presentan de forma moderada, no se encontraron diferencias significativas.

Tabla 15. Puntaje de afrontamiento a la ira y años de conducción.					
Experiencia	N	MEDIA	S	F	Sig
Menos de 1 año	4	31.5000	7.59386	.580	.772
1.5 a 4 años	39	29.3077	6.23299		
5.5 a 10 años	68	30.1765	5.44152		
10.5 a 15 años	50	29.9200	6.58334		
15.5 a 20 años	39	28.1026	7.01800		
20.5 a 25 años	23	28.6522	7.86019		
25.5 a 30 años	20	30.7000	8.02037		
Mas de 30 años	7	29.5714	7.91322		
Total	250	29.5720	6.57463		

Afrontamiento a la ira y edad de conductores.

En la tabla 16 se muestran los puntajes promedio con respecto a la edad y afrontamiento a la ira mientras se conduce, encontrando una presencia moderada del uso de este tipo de técnicas para afrontar la ira, los puntajes muestran que no hay diferencia significativas.

Tabla 15. Puntaje de edad con respecto al afrontamiento de la ira.					
Edad	N	MEDIA	S	F	Sig
Menos de 20	6	28.6667	7.11805	.524	.758
21 a 30	54	30.5185	6.13293		
31 a 40	105	28.9429	6.21077		
41 a 50	57	29.5614	7.15646		
51 a 60	26	30.4231	7.37657		
61 o más	2	29.0000	12.72792		
Total	250	29.5720	6.57463		

- **Inventario: (Driving Survey) “Encuesta sobre la conducta de conducir”**

Se encontró que la relación que existe entre el tipo de licencia y accidentes es baja ya a que no se presentan casos, es decir, la presencia de accidentes es del 6% para todos los tipos de licencia.

Pero en accidentes leves, por lo menos la mitad de los conductores ha tenido por lo menos un caso o más de accidentes leves, mientras que los demás conductores no ha tenido ningún tipo de accidente leve en mientras conduce.

En el caso del sueño y la falta de concentración mientras se conduce, se puede observar que por lo menos la mitad ha presentado uno o más periodos de sueño mientras conduce.

Discusión.

Los datos sugieren que en los conductores se encuentra una presencia moderada de ira mientras conducen, entre los distintos tipos de licencias que se compararon se observó un puntaje mayor en los conductores con licencia tipo F (taxis del aeropuerto), aunque también en un nivel moderado de ira, denota ese ligero incremento. Cabe mencionar las distintas actividades de los conductores pueden influir para la presencia de ira, ya sea condiciones de trabajo, horario y tipo de carretera.

La presencia de ira moderada en la escala DAS con respecto al tipo de licencia se presenta de la misma manera en todas las licencias, factores como edad y los años que llevan conduciendo, no son de gran importancia para la presencia moderada de la ira.

En cuanto a las manifestaciones de la ira, con respecto al DAX, los conductores del transporte público federal tienden a usar expresiones verbales para manifestar su ira mientras conducen, siendo este tipo de conducta el más común entre la muestra.

En lo que se refiere a las expresiones físicas o el uso del vehículo para manifestar la ira, la presencia es baja, lo que significa que no son frecuentes las peleas o accidentes automovilísticos por causa de la ira, aunque se registran algunos accidentes leves calificados como incidentes, estos no tienen relación con las pocas manifestaciones de la ira.

La presencia moderada de ira, podría indicar que las condiciones de trabajo no son satisfactorias para conservar una buena relación ergonómica, es necesario tener en cuenta que los distintos tipos de licencia cuentan con diferentes condiciones de trabajo que van cambiando según las políticas de la empresa, lo que influye en la motivación para cumplir su trabajo.

Los puntajes promedio muestran un uso moderado de afrontamiento para el control de la ira, aunque en algunos casos se tienen mayor interés por controlarla, por lo que en casos especiales o únicos que sean identificados, es necesario una intervención de tipo psicológica, la presencia moderada de ira en los conductores es posible de pasar a un estado alto sobre todo si encuentra con algunos detonadores como es el caso de provocaciones o en algunos casos como el uso del alcohol, ya que la combinación de varios factores humanos que se conocen como factores potenciales de accidentes automovilísticos, pueden incrementar la ocurrencia de estos accidentes.

Las exigencias de trabajo que tienen los conductores del transporte público federal debe tener un repertorio de emociones para el cumplimiento de sus actividades, tal es el caso de la ira, ya que los resultados muestran que se va adquiriendo esta emoción con la experiencia, ya que al tener elementos de ira, los conductores pueden terminar sus horarios de trabajo, o salir de un horario saturado de tráfico vehicular, y la razón por la que no se relaciona con accidentes automovilísticos es porque también han adquirido diversas formas de afrontamiento.

El afrontamiento ante la ira está en un nivel moderado en los conductores del transporte público federal, los resultados se pueden contrastar con los de Deffenbacher, Lynch, Oetting y Swaim (2002) en los que existió una correlación entre conducta riesgosa (accidentes de tránsito) y formas adaptativas de la ira, ya que en esta los conductores de la SCT utilizaron estas formas adaptativas a la ira como ignorar a los malos conductores o prestar mayor atención cuando se maneja para el control de la ira, aunque las diversas formas de afrontamiento son pocas, han sido de ayuda para controlar la ira moderada que presentan y que ésta no influya para tener un accidente, la ira en conductores no es de problema mientras se conduce, pero que muestra carencias en las formas de afrontamiento, con las cuales se pueden disminuir los problemas de accidentes leves como golpes en la defensa e incidentes menores, con lo que recomienda insertar en la capacitación

un bloque que incluya el control de las emociones mientras se maneja sobre todo en conductores nuevos.

Los resultados coinciden con los de Deffenbacher, Deffenbacher, Lynch y Richards (2003) en el que a mayores horas de manejo, mayor es el estado de la ira como lo muestra el modelo ira-rasgo como se muestra en la tabla 2, es decir que entre más tiempo manejan los conductores del transporte público federal, presentan las características del modelo de ira-rasgo, por lo que es una característica de esta población, aunque en este caso existe un control de accidentes debido al uso de las formas adaptativas/constructivas en la ira.

Se considera que a mayores formas adaptativas/constructivas, menos relación hay con los accidentes, en el caso de los conductores del transporte público federal se comprobó que es de importancia contar con este tipo de factores psicológicos que permiten expresar de buena forma su ira mientras se maneja, ya que los accidentes no están relacionados con la ira debido a que es bien controlada, cabe mencionar que los conductores del transporte público federal es una población profesional que acude a cursos de capacitación que le ayudan en el buen desempeño de sus actividades, esto se puede comparar con los resultados de Deffenbacher, Lynch Dahlen y Oetting (2003) en que encontraron cierta relación entre el poco uso de formas adaptativas/constructivas y la presencia de accidentes, por lo que la inserción de una buena forma de expresar la ira mientras se maneja queda nuevamente justificada con este tipo de estudio,

Las licencias existentes en la SCT requieren diversas actividades así como diversos escenarios, uno de ellos es el tránsito de sus unidades en las carreteras federales de México, situación que puede ser un factor para la presencia de la distracción o las ensoñaciones, esta actividad coincide con los datos de Pastor (2005) en los que se menciona a la autopista como factor principal del sueño y las distracciones, esto debido a la fatiga mental relacionada a la ausencia de

estímulos más continuos, provocando una falta de reacción ante algún caso de emergencia.

Una característica importante que se puede encontrar en conductores con licencia tipo F, es que la mayoría de sus viajes se realizan en el área metropolitana de la ciudad de México, en la que se encuentran problemas de tráfico, situación que está relacionada con el puntaje mayor de la ira, ya que de acuerdo con Sáiz, Chisvert y Bañuls (1997), uno de los efectos psicológicos que se encuentran en conductores con poca experiencia, es el problema para el manejo de la emociones como los relacionados con la ira, aunque sin llegar a accidentes de tránsito.

Es recomendable incluir diversas formas adaptativas/constructivas para conductores, no sólo para conductores profesionales, sino además para conductores de todo tipo, ya que de existir relación entre accidentes y una mala expresión de la ira mientras se conduce, es provocado por conductores que trabajan de forma irregular, situaciones que no llegan a contar siquiera con licencia de ningún tipo, hay otro tipo de conductores, estos son los particulares, en los que se sabe, ni siquiera se hace un examen de conocimientos, situación que depende de condiciones burocráticas de la cultura, ya que de acuerdo con Moyano, Peña Rubinstein (2003) es necesario tener una prevención primaria de accidentes, por medio de la capacitación o entrenamiento, con ciertos bloques en los que incluyen elementos psicológicos para prevenirlos, por lo que esta investigación contribuye a bloques del programa como el de factores sociales, de personalidad y estilo de vida en conductores, sobre todo en el desarrollo de habilidades personales para el control de impulsos, aunque esto es realizado en Chile. Programas como este deberían ser adoptados en México, ya que el nivel de accidentes es preocupante y como problema de salud pública apoyarse en casos de prevención como el de Chile. Otro ejemplo es el de España, que de acuerdo con Civera, Pastor y Alonso (2003) ahí llevan cerca de 100 años con programas de selección de conductores, programa que es permanente y que incluye una evaluación integral para todo tipo de conductores, incluso el transporte particular, programa que es permanente.

Anexo

(Inventarios aplicados.)

- DAS (Driving Anger Scale), “Escala de la ira al conducir”
- DAX (Driving Anger Expression Inventory), “Inventario de expresión de la ira del conductor”
- (Driving Survey) “Encuesta sobre la conducta de conducir”



Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Estudios Superiores Iztacala
Psicología



Instrucciones: A continuación se presentan varios cuestionarios, que tienen como finalidad identificar el comportamiento en conductores, por lo que se le pide conteste todas las preguntas con sinceridad; la información es confidencial, los resultados se analizarán con fines estadísticos y no influirá en la renovación de su licencia, por su colaboración gracias.

Tipo de licencia _____

Años de conductor _____

Edad _____

UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MEXICO

DAS

Instrucciones: Abajo se presentan varias situaciones con las que se puede encontrar cuando está conduciendo. Intente imaginarse que el incidente descrito le está sucediendo realmente, luego indique el grado en que le enojaría o le provocaría enojo. Marque su respuesta con una cruz (X) el cuadro de la derecha.

	Nada	Poco	Medio	Bastante	Mucho
1. Alguien está conduciendo en zig-zag	€	€	€	€	€
2. Un vehículo lento en una carretera de montaña no se aparta a su derecha para dejarlo rebasar	€	€	€	€	€
3. Alguien da marcha atrás sin mirar, estando delante de usted	€	€	€	€	€
4. Le toma una foto un radar de velocidad	€	€	€	€	€
5. Alguien le hace un gesto ofensivo por la forma en que conduce	€	€	€	€	€
6. Un policía de tránsito le señala que se aparte a la orilla.	€	€	€	€	€
7. Un camión va dejando caer tierra o gravilla sobre el coche que va conduciendo	€	€	€	€	€
8. Alguien se pasa un semáforo en rojo o una señal de alto.	€	€	€	€	€
9. Alguien le toca el claxón por su forma de conducir	€	€	€	€	€
10. Está conduciendo detrás de un enorme camión y no le deja ver para rebasar	€	€	€	€	€
11. Un ciclista anda en medio de la carretera deteniendo el tráfico	€	€	€	€	€
12. Está parado en un embotellamiento de tráfico	€	€	€	€	€
13. Alguien acelera cuando trata de rebasarlo	€	€	€	€	€
14. Alguien está estacionándose muy lentamente y entorpece el tránsito	€	€	€	€	€

DAX

Instrucciones: Algunas personas se sienten enfadadas o furiosas de vez en cuando **al conducir**, pero las personas difieren en la manera en que reaccionan cuando están con ira **mientras conducen**. Abajo hay frases que las personas usan para describir sus reacciones cuando se sienten **enojados** o **furiosos**. Lea cada una y luego coloque una cruz (X) en la columna que corresponda, indicando **con qué frecuencia** reacciona o se comporta de la manera descrita **cuando está enojado o furioso mientras conduce**. No hay respuestas correctas o incorrectas. No se detenga mucho en cada frase.

	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre
1. Hago una señal obscena con la mano	€	€	€	€
2. Me acerco a la defensa del otro coche	€	€	€	€
3. Conduzco un poco más rápido de lo que normalmente hago	€	€	€	€
4. Intento meterme enfrente de otro conductor	€	€	€	€
5. Insulto en voz alta a otro conductor	€	€	€	€
6. Hago comentarios negativos sobre el otro conductor	€	€	€	€
7. Sigo detrás del otro conductor durante mucho tiempo	€	€	€	€
8. Trato de salir del coche y decirle al otro conductor que salga también	€	€	€	€
9. Grito cosas como ¿dónde consiguió su licencia de conducir?	€	€	€	€
10. Bajo la ventana para mostrar mejor mi ira	€	€	€	€
11. Miro fijamente a otro conductor	€	€	€	€
12. Agito mi puño a otro conductor	€	€	€	€
13. Muestro mi lengua a otro conductor	€	€	€	€
14. Insulto a otro conductor en voz baja	€	€	€	€
15. Acelero para frustrar a otro conductor	€	€	€	€

	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre
6. Bloqueo intencionadamente a otro conductor para impedir que haga lo que quiera hacer	€	€	€	€
17. Golpeo la defensa del otro conductor con la mía	€	€	€	€
18. Voy como loco detrás del otro conductor	€	€	€	€
19. Cambio las luces altas a otro conductor para intentar deslumbrarle	€	€	€	€
20. Trato de echar fuera de la carretera al otro conductor	€	€	€	€
21. Intento asustar a otro conductor	€	€	€	€
22. Le hago al otro conductor lo que él me hizo a mí	€	€	€	€
23. Presto aún mayor atención para conducir bien	€	€	€	€
24. Pienso en cosas que me hacen olvidar que ocurre con otro conductor	€	€	€	€
25. Pienso bien las cosas antes de responder	€	€	€	€
26. Intento pensar en soluciones positivas para enfrentar la situación	€	€	€	€
27. Conduzco mucho más rápido de lo que lo hacía	€	€	€	€
28. Insulto en voz alta al otro conductor	€	€	€	€
29. Me digo a mí mismo que no merece la pena enfadarse por ello	€	€	€	€
30. Decido no ponerme a su nivel	€	€	€	€
31. Pongo como un inútil en voz baja al otro conductor	€	€	€	€
32. Enciendo la radio o pongo música para relajarme	€	€	€	€

	Nunca	Pocas veces	Muchas veces	Siempre
33. Cambio las luces altas al otro conductor	€	€	€	€
34. Hago otros gestos hostiles aparte de mostrar el dedo	€	€	€	€
35. Intento pensar en cosas positivas para distraerme	€	€	€	€
36. Me digo que no merece la pena implicarse en el tema	€	€	€	€
37. Sacudo negativamente mi cabeza al otro conductor	€	€	€	€
38. Grito al otro conductor	€	€	€	€
39. Hago comentarios negativos en voz baja sobre otro conductor	€	€	€	€
40. Dirijo una mirada furiosa a otro conductor	€	€	€	€
41. Trato de salir del coche y tener una pelea física con el otro conductor	€	€	€	€
42. Trato de aceptar que hay malos conductores en la carretera	€	€	€	€
43. Pienso en cosas como ¿dónde consiguió su licencia de conducir?	€	€	€	€
44. Hago cosas como respirar profundamente para calmarme	€	€	€	€
45. Intento aceptar que hay situaciones frustrantes cuando estoy conduciendo	€	€	€	€
46. Disminuyo la velocidad para frustrar a otro conductor	€	€	€	€
47. Pienso en cosas que me distraen de la frustración de la carretera	€	€	€	€
48. Me digo a mí mismo que ignore al otro conductor	€	€	€	€
49. Presto incluso mayor atención a la forma de conducir de otro para evitar accidentes	€	€	€	€

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 📖 Acevedo, A. y López, A. (1996). *El proceso de la entrevista: conceptos y modelos*. México: Limusa.
- 📖 Aguilar, N. J. (2000a). Imaginarios sobre ruedas. *Ciudades*. Vol. 12, No. 46, pp. 50-57.
- 📖 Aguilar, N. (2000b). Las culturas del volante en la ciudad de México. aproximación etnográfica a los chóferes del transporte público. *Estudios sobre las culturas contemporáneas*. Vol. 6, No. 12, pp. 85-110.
- 📖 Albajari, V. y Mames, S. (2005). *La evaluación psicológica en selección de personal. Perfiles más frecuentes y técnicas má utilizadas* .Buenos Aires: Paidós.
- 📖 Álvarez, G. F. (1997). *Seguridad vial y Medicina del Tráfico*. Barcelona: Masson.
- 📖 APA. (2002). *DSM-IV-TR. Manual de diagnóstico y estadístico de trastornos mentales. Texto revisado*. Barcelona: Masson.
- 📖 Araque P. y Rivera, C. (2005). *Psicología Organizacional e Industrial*. Bogotá: Ecoe.
- 📖 Beck, T. A. (2003). Prisioneros del odio. *Las bases de la ira, la hostilidad y la violencia*. México: Paidós.
- 📖 Brevia, A., Espinosa M. y Palmero F. (2000). Ira y reactividad cardiaca. Adaptación en una situación de estrés real. En *Anales de Psicología*. Vol. 16, No.1 pp. 1-11.
- 📖 Civera, M. C., Pastor, S. J. y Alonso P. F. (2003). Un siglo de conductores en España. En: *Revista Mexicana de Psicología*. Vol. 20, No. 2, pp. 301-313.
- 📖 Caballo V. (2006). *Manual para la evaluación clínica de los trastornos psicológicos. Trastornos de la edad adulta e informes psicológicos*. Madrid: Pirámide.
- 📖 Centro de Apoyo de la APA (2007) Cómo controlar el enojo, antes de que lo controle a usted. Recuperado el día 4 de julio del 2007. de la página: <http://centrodeaopoyapa.org/>

- ☞ Cañas, J. J. y Waerns Y. (2001). *Ergonomía Cognitiva: Aspectos Psicológicos de las Interacción de las Personas con la Tecnología de la Información*. Madrid: Médica Panamericana.
- ☞ Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública -CESOP- (2004) *los accidentes viales en las carreteras de México*. documento recuperado el día 4 de julio del 2007 de la página: <http://diputados.gob.mx/cesop/doctos./LOS%20ACCIDENTES%20VIALES%20EN%20LAS%20CARRRETERAS%20DEL%20ESTADO%20DE%20MEX%85>
- ☞ Dahlen, E. R. y Deffenbacher, J. L., (2002). Manejo del enojo. En: Lyddon, J. W. y Jones, V. J (compiladores). *Terapias cognitivas con fundamentos empíricos aplicaciones actuales y futuras*. Capítulo 8, pp. 151-169. México: Manual Moderno.
- ☞ Dávalos, G. (2002). *Aplicación de la Capacitación en un grupo de conductores, para modificar las conductas con tendencia de alto riesgo de accidentes de carreteras*. Tesis de licenciatura. Universidad Femenina de México. Escuela de Psicología, Distrito Federal.
- ☞ Deffenbacher, J. L. (2003). Angry college student: Characteristics and a test of state-theory. En *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*. Vol. 11, No. 1, pp. 163-176.
- ☞ Deffenbacher, J. L., (2006). La evaluación de la ira problemática: el ejemplo de la ira del conductor. En: Caballo E. V. (compilador). *Manual para la evaluación clínica de los trastornos psicológicos. Trastornos de la edad adulta e informes psicológicos*. Capítulo 21. pp. 421-435. Madrid: Pirámide.
- ☞ Deffenbacher, J. L., Deffenbacher, D. M., Lynch, R. S. & Richards, T. L (2003). Anger, aggression, and risky behavior: a comparison of high and low anger drivers. En *Behaviour Research and Therapy*. Vol. 41, pp. 701-718.
- ☞ Deffenbacher, J. L., Lynch, R. S., Filetti, L. B., Dahlen, E. R. Y Oetting, E. R. (2003). Anger, aggression, risky behavior, and crash-related outcomes in three groups of drivers En *Behaviour Research and Therapy*. Vol. 41. pp. 333-349.

- Deffenbacher, J. L., Lynch, R. S., Oetting, E. R. & Swaim R. C. (2002). The Driving Anger Expression Inventory: a measure of how people express their anger on the road. En *Behaviour Research and Therapy*. Vol. 40 pp. 717-737.
- Ellis, A. y Chip, R. (1999). *Controle su ira antes que ella le controle a usted. Como dominar las emociones destructivas*. Buenos Aires: Paidós.
- Flores, C. C. (2005). *Los accidentes de tránsito*. México: Porrúa.
- Galovski, T. E., y Blanchard, E. B. (2002). The effectiveness of a brief psychological intervention on court-referred and self-referred aggressive drivers. En *Behaviour Research and Therapy*. Vol. 40. pp. 1385–1402.
- García N., Hierro D. y Jiménez B. (1997). *Selección de personal. Sistema integrad*. Madrid: Esic.
- González, S. M. (2002). *La personalidad y su influencia en la ocurrencia de accidentes automovilísticos en operadores del Servicio Público Federal*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología, Distrito Federal.
- González-Rey, F. (1998). Estrés y sus vías de desarrollo en la institución laboral. Alternativas para su prevención e intervención. En: Buendía J. (Editor) *Estrés laboral y salud*. Cap. 2, pp. 51-59. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Grados, E. J. (2003). *Reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal*. México: Manual Moderno.
- Greenberg, S. L. y Paivio, C. S. (2000). *Trabajar con las emociones en Psicoterapia*. Barcelona: Paidós.
- Guth, A. A. (2004). *Reclutamiento, selección e integración de Recursos Humanos*. México: Trillas.
- Iacovella, J. y Troglia (2003). La hostilidad y su trastorno con los trastornos cardiovasculares. En *Psico-USF*. Vol. 8, No. 1, pp. 53-61.
- Islas, R. V. (1990). *Estructura y Desarrollo del Sector Transporte en México*. México: El Colegio de México.
- Juárez, A. F., García, G. M. y Tovar, M. Y. (2002). Patrones de comportamiento violento en la población general y características asociadas. En *Psicología y Salud*. Vol. 12, No. 1. pp. 5-16.

- 📖 Lazarín A. y Perez V. (2005). *Elaboración de pruebas psicométricas para el puesto de conductor de autotransporte de pasaje*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México. Campus Cuautitlán, Estado de México.
- 📖 López, B. B. y Rodríguez, G. E. (2005). *Programa de intervención cognitivo-conductual para el manejo del enojo en población adulta*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología, Distrito Federal
- 📖 Martín G., Rubio V., Lillo, J. (2003). *¿Qué es la psicología del trabajo?*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- 📖 Malta, L. S., Blanchard E. B. & Freidenberg, B. M. (2005). Psychiatric and behavioral problems in aggressive drivers. En *Behaviour Research and Therapy*. Vol. 43, pp. 1467-1484.
- 📖 Mejía, A. M. (1997). *Dime cómo manejas y te diré quien eres. Cambio de actitud en los conductores para el tránsito vehicular*. México: Edilibros.
- 📖 Mejía, O. M. y Moctezuma M. A. (1976). *Estudio Ergonómico de los accidentes de trabajo en chóferes de autobuses urbanos del Distrito Federal*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología, Distrito Federal.
- 📖 Mendoza, N. A. (2003). *Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo*. México: Trillas.
- 📖 Molinero, M. A. y Sánchez A. L. (1997). *Transporte Público: Planeación, Diseño, Operación y Administración*. México: Quinta del Agua.
- 📖 Morillejo, E. A., Hernández, L. J., Pozo, M. C. y Fernández, R. B. (1998). La prevención de riesgos laborales y su implicación psicosocial. En: Vallejo D. R. y Donoso P. J. (coordinadores) *Psicología del trabajo. Nuevos conceptos, controversias y aplicaciones*. pp. 109-114. Madrid: Pirámide.
- 📖 Moyano, D. E., Peña, H. J. y Rubisntein, G. C. (2002). Prevención primaria de accidentes de tránsito: Entrenamiento de conductores y campañas de seguridad de tránsito. *Revista Mexicana de Psicología*. Vol. 20, No. 1, pp. 127-140.

- 📖 Muchinsky, P. M. (2002). *Psicología Aplicada al Trabajo*. México: Thomson.
- 📖 Nunge, O. y Montera, S. (2007). *Administra tus emociones. Reacciones indispensables*. Santander: Sal Terrae.
- 📖 Parkinson M. (2003) *Aplicación de la psicología a los negocios*. México: Mac Graw-Hill.
- 📖 Pastor C. G. (2005). Un análisis comparativo del esfuerzo mental en la conducción por autopista y por carretera convencional. En *Revista mexicana de Psicología* Vol. 22, no. 2. pp. 441-454.
- 📖 Peniche, L. C. y Ruiz, A. I. (1985). *Psicología de los accidentes*. México: Continental.
- 📖 Phares, E. y Trull, T. (1999). *Psicología clínica. Conceptos métodos y práctica*. México: Manual Moderno.
- 📖 Philip, G. A. (2002). Métodos efectivos de capacitación de conductores. En: Cannell A. E. y Philip G. A. Reduciendo accidentes: *El papel de la fiscalización del tránsito y de la capacitación de conductores*. Washington: Banco Internacional de desarrollo.
- 📖 Reilly, M. P., Shopshire, S. M., Durazzo, C. T., y Campbell, A. T. (2006). *Programa para el manejo del enojo en clientes con problemas de abuso de sustancias y trastornos de salud mental. Cuaderno de ejercicios para el participante*. Recuperado el día 4 de julio del 2007 de la página <http://www.samhsa.gov/>
- 📖 Rodríguez, F. A. (1998). *Introducción a la Psicología del trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- 📖 Rodríguez, L. H. (2004). *Estrés y calidad de vida en conductores de una empresa de autotransportes*. Tesis de licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Psicología, Distrito Federal.
- 📖 Rodríguez, L. J. y Navarro B. B. (1999). *El transporte urbano de pasajeros de la ciudad de México en el siglo XX*. México: Comité editorial del Gobierno del Distrito Federal.

- 📖 Roig, F. (2000). La selección de personal. En Guillén G. (coordinador). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. Cap. 14, pp. 213-225. España: Mc Graw-Hill.
- 📖 Rousseau, P. (1947). *Historia de la velocidad*. Barcelona: Surco.
- 📖 Royo, B. C. (1996). *Valoración de las aptitudes para la conducción de vehículos a motor*. España: Mapfre.
- 📖 Sáiz, V. E., Chisvert, P. M. y Bañuls, E. R. (1997) Efectos psicológicos de la exposición al tráfico en conductores profesionales y noveles. En: *Anales de psicología*. Vol. 13, No. 1, pp. 57-65.
- 📖 Schein, H. (1996). *Psicología de la organización*. Madrid: Prentice Hall.
- 📖 Secretaría de Comunicaciones y Transporte (2007). Sección: Programas del sector comunicaciones transporte/programa sectorial 2001-2006. 78 párrafos. documento recuperado el 8 de febrero del 2007, de <http://sct.gob.mx/documentos/programas/>.
- 📖 Secretaría de Comunicaciones y Transporte (2006). *La SCT iniciará operativos de seguridad en los diversos modos de transporte del 8 al 23 de abril*. En: Dirección General de Comunicación Social (folleto) Información para los medios de comunicación.
- 📖 Secretaría de Comunicaciones y Transporte. (2004). *Reglamento del Servicio de Medicina Preventiva en el Transporte*. *Diario Oficial*. pp. 63-70.
- 📖 Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica*. México: Manual Moderno.
- 📖 Vergara, (1963). *Historia del automóvil*. Italia: La Sorgente.
- 📖 Zepeda, H. F. (1999). *Psicología organizacional*. México: Pearson.